REVAL
consulting & training

FORMATION

BOOSTEZ VOS RELATIONS AVEC VOS CLIENTS

DURÉE
1 jour

OBJECTIFS

- Intégrer la notion de services dans ses relations interpersonnelles
- Développer ses aptitudes à communiquer

PUBLIC

Tout public amené à travailler en équipe

PROGRAMME

Répertorier les différents types de ''clients''

- Les différents types de ''clients''
- Identifier les attentes de vos ''clients''
- Détecter les obstacles à la communication

Identifier les différentes situations relationnelles

- Les relations interpersonnelles
- Le face à face
- La situation téléphonique
- La relation client-fournisseur
- La relation gagnant-gagnant

Savoir analyser les besoins et les attentes

- L'écoute active : prendre en charge la demande
- Comprendre les principes de transmission d'un message
- Identifier les moments de vérité

Construire une réponse et suivre les engagements

- Négocier pour trouver un accord
- Acter les engagements mutuels
- Suivre les engagements : mesurer la satisfaction

OUTILS PÉDAGOGIQUES

- Exposés
- Travaux de groupe
- Mises en situation

Boostez vos relations avec vos clients
Développement personnel - Communication

REVAL Consulting & Training
www.reval.lu
Tél. : (352) 53 20 72 1
E-mail : reval@reval.lu