

La relation client, agir sur la qualité et la satisfaction (1 journée)



Objectifs de la formation :

- L'objectif général est de travailler sur la posture commerciale de l'entrepreneur dans l'optique d'une relation client réussie
- Intégrer les enjeux d'une bonne relation client
- Maîtriser les étapes d'un entretien de vente
- Les exploiter jusqu'à la conclusion de la vente
- Découvrir les comportements clés qui favorisent l'écoute et la découverte de son interlocuteur
- Gérer l'après vente et les insatisfactions éventuelles

Apports :

Cette formation a pour but de présenter la démarche de fidélisation et gestion de clientèle, et notamment par le biais d'une gestion de la qualité de service. Les stagiaires pourront découvrir les logiques fondamentales de la satisfaction et fidélisation client, mais aussi les mettre en œuvre de façon pratique à travers des jeux de rôles et mises en scène.

Contenu :

- Comprendre l'importance de la relation client et des caractéristiques de chaque partie prenante
- Savoir se fixer des objectifs
- Maîtriser la technique de l'entretien de vente et gérer sa relation client pendant l'action commerciale
- Savoir écouter les besoins de son client : découvrir son interlocuteur, cerner ses besoins, positionner son offre pour y répondre
- Adopter une approche active, anticiper les besoins du client, construire une relation commerciale avec lui
- Savoir répondre aux objections, aux critiques et aux hésitations du client, avoir un discours constructif et convaincant.
- Parer et contourner les objections, faire réaliser la pertinence de son offre
- Gérer un client insatisfait : apaiser un mécontentement, savoir annoncer un imprévu, apprendre à écouter ce qui pose problème et savoir réagir avec une solution
- Savoir dire non sans détruire la relation avec le client
- Construire une démarche de fidélisation, de relance : capitaliser sur le travail de relation client qui a été entrepris pour se créer une base de clients fidèles et un CA récurrent ou en progrès
- Gérer le maintien et le renouvellement de sa base client, avoir une approche qualitative
- Se mettre en situation pratique de négociation, d'entretien de vente, et savoir conclure une vente
- Se mettre en situation de gérer une réclamation, rester professionnel face au mécontentement

Durée de la formation : 1 jour

Pré requis : aucun

Lieu : Yvelines

Public : Dirigeants de TPE/PME

Nombre de places : 8

Approche pédagogique :

Cette formation repose sur un apprentissage actif où vous serez amené(e) à participer et étudier des cas d'application concrets.

Notre approche de faire-faire vous amènera à pratiquer les connaissances abordées de façon concrète avec votre projet.

Le formateur mettra tout en œuvre pour rattacher les savoirs théoriques à des exemples réels et en lien avec les activités des stagiaires.

Modalités :

- Formation magistrale en groupe.
- Travail sur ordinateur pendant la formation.
- Apports théoriques et méthodologiques
- Travail en sous-groupes, (Etudes de cas participatives, mise en simulation par simulation d'entretien).
- Entretiens individuels.
- E-Learning thématique accessible en permanence