

## Formation Gérer la relation client au quotidien (ACN Atlas)

<b>Durée :</b>	2 jours
<b>Public :</b>	Toute personne en relation avec des clients
<b>Pré-requis :</b>	Aucun
<b>Objectifs :</b>	Intégrer la fidélisation clients dans une stratégie commerciale - Communiquer efficacement avec le client - Se préparer matériellement et psychologiquement avant d'opérer une visite client - Etre force de proposition pour générer des prestations additionnelles - Savoir gérer les situations délicates
<b>Sanction :</b>	Attestation de fin de stage mentionnant le résultat des acquis
<b>Taux de retour à l'emploi:</b>	Aucune donnée disponible
<b>Référence:</b>	COM101634-F
<b>Note de satisfaction des participants:</b>	4,77 / 5

### Les enjeux d'une relation client / fournisseur pérenne

- Le client : rappels et notions fondamentales
- Respects des engagements contractuels
- Les attentes du client / contrat de service
- Le sens du service dans un contexte marché hyper concurrentiel

### Les fondamentaux de la communication interpersonnelle dans un contexte client / prestataire

- Les principes de base des règles de communication: émetteur récepteur
- Le verbal et l'importance du non verbal
- L'empathie et l'assertivité
- La formulation positive , travailler son discours
- S'adapter à chaque client

**Atelier : Cas pratique sur la communication + test d'assertivité**

### Les fondamentaux de la relation client commerciale

- La bonne prise de contact
- Poser les bonnes questions
- Les techniques de reformulation
- Identifier les motivations du client et ses freins , SONCAS
- Les fondamentaux sur l'argumentation : CAB
- Savoir être force de proposition pour générer des ventes et services complémentaires

Techniques de traitement des objections : ACRAC

Effectuer une bonne prise de congé

Respecter les engagements pris et assurer un suivi de qualité

Remonter les informations, problèmes, dysfonctionnements et alerter sa hiérarchie à bon escient

**Atelier : Cas pratique sur le questionnement**

**Atelier : Cas pratique sur l'argumentation**

**Atelier : Mises en situation débriefées**

### **Maîtriser la communication écrite**

Les bonnes pratiques

La rédaction d'un mail efficace, structuré orienté client

L'élaboration d'un compte rendu

**Atelier : Cas pratiques de rédaction**

### **Gérer les relations tendues et/ou conflictuelles avec les clients**

Les fondamentaux sur les conflits interpersonnels et commerciaux

Les différents types de conflits dans un contexte client/fournisseur

Anticiper et devancer les problèmes avant d'entrer en zone conflictuelle

Les méthodes de résolutions de conflits

**Atelier : Mises en situation**