

Formation Gérer la relation client au quotidien

■ Durée :	2 jours (14 heures)
■ Tarifs inter-entreprise :	1 475,00 € HT (standard) 1 180,00 € HT (remisé)
■ Public :	Toute personne en relation avec des clients
■ Pré-requis :	Aucun
■ Objectifs :	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
■ Modalités pédagogiques, techniques et d'encadrement :	• Formation synchrone en présentiel et distanciel. • Méthodologie basée sur l'Active Learning : 75 % de pratique minimum. • Un PC par participant en présentiel, possibilité de mettre à disposition en bureau à distance un PC et l'environnement adéquat. • Un formateur expert.
■ Modalités d'évaluation :	• Définition des besoins et attentes des apprenants en amont de la formation. • Auto-positionnement à l'entrée et la sortie de la formation. • Suivi continu par les formateurs durant les ateliers pratiques. • Évaluation à chaud de l'adéquation au besoin professionnel des apprenants le dernier jour de formation.
■ Sanction :	Attestation de fin de formation mentionnant le résultat des acquis
■ Référence :	COM101634-F
■ Note de satisfaction des participants:	4,76 / 5
■ Contacts :	commercial@dawan.fr - 09 72 37 73 73

■ Modalités d'accès :	Possibilité de faire un devis en ligne (www.dawan.fr , moncompteformation.gouv.fr , maformation.fr , etc.) ou en appelant au standard.
■ Délais d'accès :	Variable selon le type de financement.
■ Accessibilité :	Si vous êtes en situation de handicap, nous sommes en mesure de vous accueillir, n'hésitez pas à nous contacter à referenthandicap@dawan.fr , nous étudierons ensemble vos besoins

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 questionnaire

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