DAWAN

Plan de la formation

www.dawan.fr

Formation Gestion de la relation client

Durée :	2 jours (14 heures)
Tarif :	1 675,00 € (standard) 1 340,00 € (remisé)
Public :	Acteurs non commerciaux en charge de gérer des relations clients
Pré-requis :	Aucun
Objectifs :	Acquérir et maîtriser les fondamentaux de la relation client - Développer un relationnel adapté auprès des interlocuteurs clients - Adapter son discours en fonction des profils clients et du contexte - Assurer un suivi qualitatif des prestations vendues - Assurer des remontées d'informations et d'alertes pertinentes auprès des autres services de l'entreprise - Bien présenter son entreprise et/ou son organisation et défendre ses intérêts en préservant une bonne relation client - Développer l'empathie - Apprendre à se contrôler et faire preuve de patience dans des situations tendues - Apprendre à bien se préparer avant d'opérer une visite client : préparation matérielle et psychologique - Faire preuve de pédagogie pour expliquer des sujets techniques parfois pouvant être perçus comme complexes - Traiter les objections réelles ou alibis - Etre force de proposition pour générer des prestations additionnelles - Anticiper, désamorcer et gérer des conflits ou tensions avec les clients
Sanction :	Attestation de fin de formation mentionnant le résultat des acquis
Référence:	DéV100900-F
Note de satisfaction des participants:	4,15 / 5

Rappels sur 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
La nécessité de fidéliser à tous les niveaux

Fondamentaux sur la communication interpersonnelle dans un contexte client / prestataire

Principes de base des règles de communication: émetteur récepteur, distorsion
Le verbal et l'importance du non verbal
L'empathie
S'adapter à chaque client
Opérer une bonne prise de contact
Poser les bonnes questions
L'écoute active
Les techniques de reformulation
Etre pédagogue et patient
La formulation positive, travailler son discours
Bien comprendre les besoins et cerner les problèmes réels et non présupposés ou ressentis
Faire preuve de discernement / demandes clients
Lâcher du lest
Savoir dire non avec tact
Techniques de traitement des objections
Effectuer une bonne prise de congé
Respecter les engagements pris et assurer un suivi de qualité
Savoir être force de proposition pour générer des ventes et services complémentaires
Remonter les informations, problèmes, dysfonctionnements et alerter sa hiérarchie à bon escient

Atelier : témoignages et mises en situations filmées

Maîtriser la communication écrite

Rappels

Bien gérer des RDV et/ou réunions de crises avec plusieurs interlocuteurs

Rappels et bonnes pratiques

Gestion des relations tendues et/ou conflictuelles avec les clients

Rappels 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
Quelques méthodes de résolutions de conflits

Atelier : témoignages et mises en situations filmées