

Commercial

Relation clientèle : la qualité de la relation et du service

Objectifs pédagogiques :

Sensibiliser les stagiaires à l'importance d'un service au client de qualité.
Développer le réflexe commercial vis à vis des clients externes et des « clients internes »
Acquérir un savoir être commercial et un savoir faire en matière d'accueil et de prise en charge du client.

Méthode pédagogique :

Travail de réflexion sur ses propres comportements lors de cas concrets rencontrés en entreprise.
Apports d'outils d'analyse, argumentaire commercial pour convaincre.
Alternance d'apports théoriques, d'études de cas et de mises en situations

Délai d'accessibilité :

Consulter le catalogue Inter

Public et Pré requis :

Commercial, Prospecteur, Assistant commercial

Durée :

2 jours

Méthode mobilisée :

Formation en présentielle

Tarif inter HT :

Nous consulter

Modalités d'évaluations :

Évaluation des compétences acquises

Validation :

Attestation de formation

Programme :

Les enjeux de la démarche

- La Qualité du Service au client : une nécessité opérationnelle, un enjeu relationnel et commercial
- Capacité à qualifier son client
- Une situation de communication professionnelle spécifique : les bases de la situation, les fonctions de la communication, les difficultés de la relation en face à face ou à distance

Développer le réflexe commercial

a) Savoir écouter et prendre en charge

- Les situations de non-écoute et de non-accueil
- Les conditions d'un bon contact avec le client : écouter pour comprendre, garder le contact, reformuler pour prendre en charge les vrais problèmes.
- Application à une demande de renseignements - Analyse de situations filmées

b) Avoir les attitudes et les comportements adaptés

- Les attitudes spontanées face au client : aide et soutien, interrogation, explication, fuite...
- Les jeux psychologiques : de persécuteur, de victime, de sauveur Les attitudes d'affirmation de soi : se comporter en adulte compétent et responsable
- Applications pratiques : traitement d'une réclamation, client mécontent, client bavard...

c) Mettre en place une « relation clientèle »

- Aller au-delà de la demande immédiate, pour instaurer une relation commerciale suivie
- Savoir anticiper, proposer des services et des solutions

Les règles d'or de la relation Clientèle

- Prendre en charge le client, rapidement
- S'occuper de lui en professionnel
- Conclure aimablement

Pôle Formation UIMM de Champagne-Ardenne*

Ardennes : 1 rue Boucher de Perthes - 08020 Charleville-Mézières - Tél. 03 24 33 18 70 (Siège social de l'AFPI CA)

Aube : 12 rue Québec - 10430 Rosières-Près-Troyes - Tél. 03 25 71 29 71

Marne : Zone Farman - 3 rue Max Holste CS110004 - 51685 Reims Cedex 2 - Tél. 03 26 89 60 00

Haute-Marne : 4 rue de la Tambourine - 52115 Saint-Dizier - Tél. 03 25 07 52 00

*Tous nos établissements sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. En cas, de situation de handicap, merci de prendre contact avec notre référent.