

## Gérer, développer la relation client et fidéliser

<p><b>INTÉRÊTS DE CETTE FORMATION :</b>  <i>Dans un contexte où le client est placé au centre des préoccupations de l'entreprise, le produit se valorise souvent par le service qui l'accompagne. La relation aux autres, quelle soit entre membres de l'entreprise ou avec le client, est primordiale pour soutenir les efforts techniques et commerciaux mis en oeuvre et promouvoir une image positive de son entreprise. Une formation indispensable pour développer la relation client, mettre en oeuvre des actions pour fidéliser ses meilleurs clients.</i></p> <p><b>OBJECTIFS :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Saisir et prendre en compte l'importance de son rôle dans la relation avec le client</li> <li>✓ Percevoir l'incidence de ses actions dans la réussite d'un contact</li> <li>✓ Améliorer sa communication</li> <li>✓ Garder toutes ses capacités face à des interlocuteurs variés et dans des situations diverses.</li> </ul> <p><b>THÈMES abordés</b></p> <p><b>Comprendre le client, ses besoins, son mode de fonctionnement</b>  Reconnaître les réactions et les motivations d'un client  Prendre conscience de l'enjeu d'un bon comportement.  Comprendre l'importance de ce que dit le client  Ecouter, reformuler pour vérifier sa compréhension  Se centrer sur l'intérêt de l'autre et savoir changer de point de vue.</p> <p><b>Acquérir le réflexe « commercial » dans le cadre de ses responsabilités</b>  Apprendre à s'exprimer au travers d'attitudes positives et flexibles  Avoir l'esprit « service »  Développer son rôle d'ambassadeur de l'entreprise  Savoir informer, guider les clients vers les meilleurs choix  Postures pour expliquer, informer : mots justes, voix convaincante.  Savoir différer une réponse qui nécessite un complément de recherche.</p> <p><b>Fidéliser ses clients</b>  Ce qu'attendent les clients de leurs fournisseurs  Profil type des clients fidèles et infidèles  Définition de la fidélisation  Savoir parler de son offre, nouveautés, références, de son entreprise  Principales techniques pour renforcer la fidélisation des clients</p> <p><b>Faciliter le retour au calme d'un client mécontent</b>  Reconnaître sa demande  Etre attentif à ses critères et utiliser un langage approprié  Maîtriser la situation et permettre le retour au calme  Utiliser les techniques de relaxation « minute » pour résister au stress</p>	<p><b>DUREE :</b>  <b>2 jours</b></p> <p><b>FORMULES :</b>  <b>Intra</b>  <b>Formaching</b></p> <p><b>PRIX :</b>  <b>Nous consulter</b></p> <p><b>PUBLIC :</b>  <b>Toute personne au contact avec la clientèle</b></p> <p><b>PARTICIPANTS</b>  De 1 à 10 pers</p> <p><b>PEDAGOGIE</b>  <i>Pratique : 70%</i>  <i>Théorie : 30%</i></p> <p>Entraînement individuel et collectif</p> <p><b>Exercices d'entraînement avec les produits et offres de service de l'entreprise</b>  Jeux de rôle  Apport théorique  Documents de synthèse</p> <p><b>EVALUATION</b>  Evaluation à chaud</p>
--	--