



Relation client de qualité : développer et adapter sa communication objectif : fidéliser !



Vos objectifs deviennent les nôtres

Objectifs

- Améliorer l'accueil, l'écoute et la prise en compte des attentes du client
- Acquérir des outils concrets et opérationnels pour développer une capacité de communication
- Fidéliser le client en adoptant une attitude proactive
- Désamorcer les tensions et réagir positivement face aux situations difficiles
- Transformer chaque rencontre avec le client en une occasion de valoriser l'image de marque de la société
- Mesurer l'enjeu de la fidélisation client pour l'entreprise
- Identifier et utiliser les leviers de fidélisation du client
- Personnaliser la relation client
- Valoriser la fidélité des clients.

Public

Cette formation s'adresse à toute personne amenée à être en contact direct avec un client.

Toute personne souhaitant développer des compétences en matière de relation client et de fidélisation de la clientèle.

Pré-requis

Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation

Durée de la formation, dates et lieu

2 jours

Horaires : 9H – 12 H / 13 H – 17 H

Lieu : en vos locaux ou chez Formateam

Programme de la formation

1. Analyser le comportement des clients et mieux comprendre leurs attentes :

- Définir les caractéristiques comportementales du client et leurs besoins
- Savoir récolter les informations utiles par un questionnement efficace
- Valoriser son image et celle de son entreprise
- Identifier les besoins et y apporter des réponses adaptées

Atelier : La connaissance de soi

Cas pratique : les automatismes de questionnement

2. Communiquer efficacement : la qualité du service au client :

- Service client, un enjeu capital
- Instaurer un climat de confiance
- Questionner habilement & Ecouter activement
- Prendre en compte les attentes du client
- Savoir argumenter et conclure efficacement

Atelier : test sur les styles de négociation





Programme de la formation SUITE...

3. Etablir des relations positives :

- Service client, un enjeu capital
- Instaurer un climat de confiance
- Questionner habilement & Ecouter activement
- Prendre en compte les attentes du client
- Savoir argumenter et conclure efficacement

Atelier : test sur les styles de négociation

4. Aborder efficacement les situations difficiles et gérer les situations de tension :

- Le schéma de l'agressivité
- Comment prendre le recul nécessaire ?
- Savoir dépassionner le débat
- Maîtriser les 3 mécanismes de défense pour préserver la relation avec le client : projection, introversion, identification

Partage d'expériences : étude de situations vécues

5. Les conditions pour fidéliser les clients:

- Mobiliser les collaborateurs
- Mettre en place les essentiels
- Établir des rituels
- Préparer son état d'esprit

Atelier : test sur la mobilisation

6. Stratégie de fidélisation :

- Déterminer vos clients cibles suivant leur importance, leur possibilité de développement ou leur rentabilité
- La personnalisation de la relation client
- La récompense de la fidélité du client

Cas pratique : la segmentation et les lignes de produit

7. Mettre en place un programme de fidélisation:

- L'objet du programme de fidélisation
- Les raisons du choix de la cible commerciale
- La planification des actions de fidélisation

Atelier : La négociation

8. Evaluation de la satisfaction clients:

- Les réclamations
- Le choix de priorité de réclamation

Cas pratique : grille d'autodiagnostic et formulaires d'enquête

Points forts et démarche pédagogique

Des outils pour gagner en aisance dans sa relation avec les clients

De nombreuses mises en situation permettant aux participants de se mettre à la place du client et d'acquérir les bons automatismes

Une formation très opérationnelle : réflexion sur ses propres situations professionnelles et plan de progrès personnalisé permettant une mise en application dès le retour en entreprise.

