Renforcer sa relation client (ADV, techniciens...)

Présentiel - Synchrone

Objectifs

Renforcer sa relation client (ADV, techniciens)

Public Visé

Assistantes commerciales, techniciens SAV ou toute personne ayant des contacts exclusivement par téléphone avec la clientèle.

Pré Requis

Savoir communiquer en français

Objectifs pédagogiques et d'évaluation

Comprendre son rôle dans la qualité du service rendu.
Donner l'image d'une entreprise tournée vers le client et professionnelle.
Bien comprendre la demande du client et savoir la prendre en compte.
Gérer commercialement les réclamations et les litiges, en préservant la relation client et les intérêts de l'entreprise.

Méthodes pédagogiques

Il s'appuie sur un exposé interactif, alternant des apports théoriques, des mises en situation bâties à partir de situations réelles proposées par les participants et des échanges d'expériences entre les stagiaires.
A l'issue du deuxième jour de formation, les participants adopteront un Plan Personnel de Progrès.
Evaluation qualitative et quantitative effectuée par les participants en fin de formation

Parcours pédagogique

- Les enjeux d'une relation client

- Comprendre les attentes et les exigences d'un client aujourd'hui.
- Les typologies de clients : internes et externes.
- De l'image de l'entreprise à la fidélisation du client.
- Les ressorts de la satisfaction du client.

- Accueillir et s'adapter au client

- Les fondamentaux de la communication et ses particularités au téléphone.
- Connaître et repérer les techniques d'influence et de manipulation.
- Savoir créer les conditions d'un bon contact avec le client : personnaliser la relation et se rendre disponible.
- Formules et expressions à privilégier.
- Savoir poser les bonnes questions pour clarifier la demande (besoins énoncés et besoins cachés).
- Favoriser l'écoute active et reformuler, pour s'assurer d'une bonne compréhension.

- La gestion des situations difficiles et conflictuelles

- Identifier les points négociables.
- Alterner écoute et affirmation de soi, en attitude adulte/adulte.
- Les tournures, les attitudes et comportements facilitants.
- Les pièges à éviter.
- Savoir gérer son stress en situation de forte pression.

- Répondre à la demande client, en préservant l'intérêt de l'entreprise

- Traiter les objections.

- Convenir ensemble d'une solution et s'assurer de sa réalisation effective.
- Conclure et formaliser son intervention
- Verrouiller les points d'accord et mettre en valeur la solution proposée.
- Savoir prendre congé, en transformant le litige en opportunité d'améliorer la relation commerciale.

Qualification Intervenant·e·s

Formateur spécialisée en technique de vente et communication.

Méthodes et modalités d'évaluation

Evaluation qualitative et quantitative effectuée par les participants en fin de formation

Modalités d'accessibilité handicap

Nathalie Ripoll : nathalie@accoformation.com

Durée

14.00 Heures **2** Jours

Effectif

10

Tarifs

Inter (Par personne) : **660.00 € HT**

Contactez-nous !

Sabine ACCO
Présidente SAS
Tél. : 0468250084
Mail : sabine@accoformation.com