

MAÎTRISER LES CLÉS DE LA RELATION CLIENT

Relation client



OBJECTIFS DE LA FORMATION

Comprendre et se faire comprendre est la clé de la réussite d'une parfaite relation avec ses clients. Le rôle du personnel sur site est crucial : il est le lien entre la direction et les clients. Cette formation vous permettra d'apprendre à utiliser les bons outils de communication pour entretenir un contact de qualité avec vos clients sur site.



COMPÉTENCES VISÉES

- Savoir valoriser l'image qualité de son service et de l'entreprise.
- Intégrer l'approche relation client à son activité métier.
- Appliquer la technique de l'écoute active.
- Savoir poser les bonnes questions pour recueillir les bonnes informations.
- Maîtriser les étapes et les techniques de la communication relation client.
- Être opérationnel rapidement : les clés.



PÉDAGOGIE

► Méthodes

- La journée est interactive, le formateur crée les conditions où chacun peut s'exprimer et écouter.
- La formation propose, entre autres, les éléments suivants :
 - Échanges personnalisés avec le formateur;
 - Partage d'expériences;
 - Jeux de rôles et mises en situation;
- Apprentissage en ligne possible (sur demande).

► Documents

Support pédagogique reprenant les protocoles et l'ensemble des points examinés remis au participant à l'issue de la formation.



CELESTRA

SAVOIR FAIRE, SAVOIR ÊTRE

14h

12 personnes maximum

Formation Intra-entreprise
aux dates de votre choix

Formation inter-entreprises
près de chez vous

Merci de nous consulter
pour les tarifs intra et inter



Prérequis

Comprendre et parler la langue dans laquelle la formation est dispensée.

Personnel concerné

Toute personne en contact avec des clients et étant amené à répondre à leurs demandes.



PROGRAMME

► SAVOIR VALORISER L'IMAGE QUALITÉ DE SON SERVICE ET DE L'ENTREPRISE

- Connaître et employer le vocabulaire de l'entreprise.
- Connaître les codes de comportement pour représenter fidèlement les valeurs de l'entreprise.

► INTÉGRER L'APPROCHE RELATION CLIENT À SON ACTIVITÉ MÉTIER

- Savoir se mettre à la place du client pour mieux comprendre ce qu'il attend.
- Savoir identifier et anticiper les besoins clients.

► APPLIQUER LA TECHNIQUE DE L'ÉCOUTE ACTIVE

- Apprendre à écouter de manière à valoriser la prise de parole du client.
- L'écoute active les clés.

► SAVOIR POSER LES BONNES QUESTIONS POUR RECUEILLIR LES BONNES INFORMATIONS

- Les différents types de questions pour mieux comprendre une situation ou un besoin.
- Savoir faire reformuler le client pour sécuriser les informations recueillies.

► MAÎTRISER LES ÉTAPES ET LES TECHNIQUES DE LA COMMUNICATION RELATION CLIENT

- S'exprimer correctement et clairement et de manière adaptée à la situation.
- L'importance du langage non verbal.
- Favoriser les échanges pour découvrir ses capacités à comprendre.
- Communiquer sur les thèmes privilégiés des clients.
- Renforcer ses moyens techniques d'expression : paroles, corps, regards, gestuelle...

► ÊTRE OPÉRATIONNEL RAPIDEMENT : LES CLÉS

- Appliquer les techniques de communication apprises pour s'adapter rapidement à de nouveaux profils de clients.



MODALITÉS D'ÉVALUATION

Condition d'évaluation

- Evaluation théorique et pratique pendant et à l'issue de la formation par les moyens suivants :
 - Mises en situation professionnelles évaluées et commentées par le formateur;
 - Questionnement oral par le formateur;
 - Test final à l'issue de la formation.

Validation

Attestation de fin de formation individuelle délivrée par CELESTRA



CELESTRA

SAVOIR FAIRE, SAVOIR ÊTRE

Financement

Possibilité de prise en charge par les OPCO et le compte CPF.

Merci de nous consulter pour plus d'informations.

Inclusion et handicap

Si vous rencontrez des difficultés, merci de nous contacter.

Nos domaines de formation

- Hygiène - Sécurité - Prévention
- Efficacité professionnelle
- Compétences transverses (Leadership – Management...)
- Informatique et marketing
- Développement personnel
- Formations spécifiques métier

Nos spécificités

- Formation sur mesure possible
- Présence nationale
- Accompagnement à la constitution de vos dossiers de financement.

Nous contacter

01 84 74 01 50

contact@celestra-formation.fr

celestra-formation.fr