

ACCUEIL | ACCUEIL ET SUIVI CLIENT

OBJECTIFS | Améliorer la relation client

- Accueillir, vendre et fidéliser le client
- Améliorer la prise en charge du client

PROGRAMME |

- Communiquer : les bases de la communication entre humains
 - Les différences entre le contact physique et téléphonique
 - Le verbal, barrière de la langue, au téléphone
 - Le non verbal, barrière physique, au téléphone
 - Le référentiel de chacun au téléphone
- Accueillir : qu'est-ce qu'un bon accueil ?
 - Les postures de l'accueil
 - Le langage de l'accueil
 - Les erreurs de l'accueil
 - Faire patienter un client : identifier et prendre en compte sa présence
 - La méthode SHOPER
- Intérêt du client
 - L'écoute active
 - L'empathie
 - Découverte des attentes du client
 - Questions ouvertes
 - Identifier les motivations du client
 - Les besoins factuels et personnels
- Adaptation de l'offre
 - Une offre unique pour un client unique
 - Offrir le choix entre 2 possibilités
 - Valoriser le client sur son choix
 - Savoir défendre son prix
- Fidéliser et développer les ventes
 - Questions ouvertes
 - Compréhension
 - Force de proposition
 - Validation de l'accord
- Gérer les situations difficiles
 - Profiter de l'objection pour mieux connaître votre client
 - Identifier le vrai problème
 - Rassurer son client

PRÉ-REQUIS | Conditions de réussite

- Personnel en relation avec la clientèle
- Être en situation d'accueil client
- S'impliquer lors de la formation
- Être en mesure de mettre en pratique les techniques présentées lors de la formation

INTERVENANT |

- Formateur spécialisé relations commerciales et en management, ancien cadre dirigeant (direction générale, RH et développement commercial dans les services B to B et B to C)

MODALITES D'EVALUATION |

- Evaluation par le formateur : mise en situation et reformulation (remise d'une attestation de formation individualisée)
- Évaluation par le stagiaire : questionnaire d'évaluation
- Evaluation par le dirigeant : entretien post-formation

MODALITES | *

- Durée : 14 heures sur 2 jours
- 1 à 8 personnes maximum
- Modalités pédagogiques : échanges/discussions et mise en situation
- Rôle du formateur : apport théorique et évaluations des acquis
- Matériel utilisé : diaporama
- Documents remis aux participants : contenu du cours et documents techniques
- Participation à des mises en situations et échanges

* CONTENU | Le contenu et l'organisation de la formation seront adaptés à la demande et aux spécificités du client.