

FORMATION RELATION CLIENT

Les 7 atouts pour réussir la Relation avec le Client

Les clients sont de plus en plus exigeants vis-à-vis des entreprises et n'acceptant plus de se sentir ignorés ou déconsidérés.

Comment faire face à ces nouvelles exigences ?

Comment vous outiller pour réussir votre Relation avec le Client ?

Vous vous entraînerez à acquérir des réflexes gagnants grâce à de nombreuses mises en situation pratique avec des rétroactions (feedback) et des actions correctives.

Vous êtes représentants autonome ou à l'interne, le contact des clients (par téléphone, en face à face, par courriel ...) ou simplement collaborateur contribuant à la réussite de la relation avec le client, à l'issue de ce module, vous serez capable :

D'adopter les comportements pertinents face aux clients

De transformer un client mécontent en client ambassadeur de votre entreprise.

Objectifs pédagogiques :

- Identifier et utiliser les 7 atouts qui permettent de réussir sa relation client.
- Mesurer la contribution personnelle à la satisfaction du client.
- Maintenir le client au coeur de son quotidien.
- S'entraîner à mettre en oeuvre ces 7 atouts.
- Construire sa démarche de Relation avec le Client quel que soit le canal de communication.

Programme :

- Recherche des caractéristiques d'un client.
- Comprendre mon rôle, mes interventions, mes atouts pour générer une plus grande compréhension du client et exercer une plus grande influence sur lui.

- Identifier les 7 atouts pour optimiser la Relation avec le Client.
- Optimiser sa Relation avec le client.
- Utiliser les bons réflexes pour transformer un client mécontent en un client ambassadeur.

Leviers pédagogiques :

- Alternance d'apport de méthodes et d'échanges de bonnes pratiques.
- Nombreuses mises en situation adaptées aux différents canaux de la relation client (téléphone, courriel, face à face...).
- Simulation, débrief et actions correctives et correctrices.
- Exercices individuels et collectifs.
- Plan de développement personnel en fin de session.

Investissement:

Session publique de 2 jours : \$2,000 +taxes (par participant pour le parcours qui intègre la formation et les modules e-learning, comptant vers l'accréditation annuelle de l'Association Canadienne des Professionnels de la Vente (ACPV).

Session sur mesure en entreprise : sur demande

Contactez nous : infocanada@mercuri.net