ENTRAINEMENT INTENSIF À LA RELATION CLIENT

Développer les compétences en communication et en relation avec les clients, en offrant des outils pour mieux comprendre leurs besoins et leurs motivations, traiter les situations difficiles, résoudre les litiges et renforcer les relations interpersonnelles.

Fondamental Présentiel À distance 2 jours

Prix : 990 € HT

LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Développer les compétences en communication et en relation avec les clients, en offrant des outils pour mieux comprendre leurs besoins et leurs motivations, traiter les situations difficiles, résoudre les litiges et renforcer les relations interpersonnelles

À QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

Pour qui :

- Tout public

Prérequis :

- Aucun

PROGRAMME

Contenu (progression pédagogique) :

1. Développer ses compétences en communication

- Utiliser une voix adéquate et choisir les bons mots pour une communication efficace
- Se présenter avec confiance et professionnalisme
- Savoir diriger les interlocuteurs vers la bonne personne ou département

2. Améliorer ses compétences en conseil commercial

- Identifier les besoins et motivations des clients pour mieux les servir
- Proposer des solutions en offrant des choix et options. Utiliser les formulations appropriées et éviter les expressions maladroites
- Représenter l'entreprise tout en restant authentique

3. Gérer les situations de tension avec succès

- Faire face aux imprévus et aux urgences
- Annoncer des nouvelles défavorables avec tact et diplomatie
- Négocier des délais pour résoudre les problèmes

- Mener vers une solution satisfaisante pour toutes les parties

4. Traiter efficacement les litiges pour fidéliser les clients

- Détecter et comprendre les sources d'insatisfaction des clients
- Écouter attentivement pour bien gérer les litiges
- Proposer des solutions appropriées pour satisfaire les clients et les besoins de l'entreprise

5. Renforcer la collaboration avec les clients internes

- Comprendre l'importance de la relation avec les clients internes
- Formuler les demandes de manière claire et explicite pour obtenir une réponse satisfaisante
- Remercier les clients internes pour leur collaboration et entretenir la relation