

GERER LA RELATION CLIENT AU QUOTIDIEN

Durée

2 jours

Référence Formation

Objectifs

Intégrer la fidélisation clients dans sa stratégie
Maîtriser les grandes règles d'une communication réussie avec un client
Ecouter et répondre aux attentes des clients
Gérer les situations délicates

Participants

Toute fonction en relation quotidienne avec le client (Conseiller client, ADV, chargé de compte client)

Pré-requis

Pas de prérequis spécifique

Moyens pédagogiques

Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation équipée d'un vidéo projecteur, tableau blanc et paperboard ainsi qu'un ordinateur par participant pour les formations informatiques.
Positionnement préalable oral ou écrit sous forme de tests d'évaluation, feuille de présence signée en demi-journée, évaluation des acquis tout au long de la formation.
En fin de stage : QCM, exercices pratiques ou mises en situation professionnelle, questionnaire de satisfaction, attestation de stage, support de cours remis à chaque participant.
Apports théoriques et exercices pratiques du formateur
Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle des participants
Réflexion de groupe et travail d'échanges avec les participants Pour les formations à distance : Classe virtuelle organisée principalement avec l'outil ZOOM. Assistance technique et pédagogique : envoi des coordonnées du formateur par mail avant le début de la formation pour accompagner le bénéficiaire dans le déroulement de son parcours à distance.

Formateur expert dans son domaine Intervention : Sylvie Raymond, 30 ans d'expérience en entreprise dont 17 années dans la distribution spécialisée. Experte en relation client, Sylvie a géré opérationnellement des centres de relations client, une expérience qu'elle partage avec passion et bienveillance dans cette formation.

PROGRAMME

Présentation de la formation, des participants et de leurs attentes spécifiques

Jour 1

Evolution du marketing vers le marketing relationnel
De la relation client à l'expérience client et à l'optimisation des parcours clients
Les fondamentaux d'une communication réussie avec le client
Une communication efficace dans toutes les situations client

Mise en situation :

Identification et présentation des parcours clients
Exercices pratiques sur les différents registres de communication

Jeu de rôle :

Répondre efficacement à un client mécontent

Jour 2

Identification des attentes de ses clients
Analyse des situations délicates et des comportements possibles
Comment gérer les situations délicates et préserver la relation avec son client
Stratégie de fidélisation

Mise en situation réelle :

Analyse du profil SONCAS de ses clients
Autodiagnostic assertivité

Jeu de rôle :

Gérer des situations délicates (scénarios proposés et apports de cas concrets des participants)
· Bilan, synthèse et évaluation de la formation

CAP ÉLAN FORMATION

www.capelanformation.fr - Tél : 04.86.01.20.50

Mail : contact@capelanformation.fr

Organisme enregistré sous le N° 76 34 0908834

version 2024