

FORMATION



Prérequis:

Chargés d'affaire,
techniciens, profils non
commerciaux en contact
avec les clients

Vouloir s'impliquer dans
une démarche
d'amélioration de la
relation client

AMELIORER ET OPTIMISER LA RELATION CLIENT

UNE FORMATION QUI VISE A AMÉLIORER SES
RELATIONS AVEC LES CLIENTS ET MAITRISER LES
DIFFERENTS OUTILS ET TECHNIQUES POUR FACILITER
LES ECHANGES

OBJECTIFS

Cette formation a pour objectif final d'améliorer ses relations, ses échanges, avec tous les clients de l'entreprise

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES:

- Contribuer à l'expérience client
- Satisfaire le client par la qualité des échanges
- Adapter son discours en fonction du profil client
- Utiliser les outils mis à disposition pour faciliter les échanges avec l'ensemble des clients



PROGRAMME

Module 1: Introduction à la formation: Mes relations avec les clients

- Comment je me sens face aux clients de l'entreprise
- Identifier ses freins, résistances qui empêchent d'avoir la meilleure attitude
- Repérer ses atouts afin d'adapter son approche avec le client

Module 2: Intégrer sa contribution à l'expérience client

- Mon rôle dans l'expérience et la relation client
- Mieux comprendre les attentes des clients pour mieux agir

Module 3: Accompagner le client

- Définir les portraits clients pour entrer en empathie avec eux
- Déceler les dysfonctionnements éventuels

Module 4: Développer son impact personnel dans la relation client

- Représenter sa société dès la prise de contact
- Recueillir les informations clients et répondre de manière efficace
- Ecrire des mails en mode validation

Module 5 : S'affirmer face aux clients

- Evaluer ses réactions dans les relations clients et traiter les situations délicates
- S'exprimer grâce à la méthode OSBD
- Savoir dire non sans perdre le client

Module 6 : S'engager officiellement dans l'expérience client de l'entreprise

- Elaborer ensemble la vision de l'expérience client souhaitée de l'entreprise grâce au blason
- Mise en situation

MOYENS TECHNIQUES

Formation dispensée dans une salle équipée d'un vidéoprojecteur et d'un paperboard et/ou tableau blanc

Un Support de formation sera remis (papier et/ou numérique),

Les locaux sont accessibles et adaptés pour les personnes à mobilité réduite

MODALITES DE SUIVI DES APPRENANTS ET D'APPRECIATION DE LA FORMATION

Attestation de présence de début et de fin de formation

Grille d'évaluation en fin de formation

Evaluation de satisfaction en fin de formation

MOYENS PEDAGOGIQUES

La pédagogie utilisée est basée sur des apports théoriques mais aussi sur les pratiques. C'est aussi une pédagogie impliquante qui repose sur la connaissance de soi, de l'entreprise et le partage d'expérience des participants

- Exercices de mise en pratique concrets permettant d'être opérationnel
- Séances de réflexion sur des situations et problématiques professionnelles
- Mises en situation : atelier de facilitation validant les acquis en formation

PROFIL INTERVENANTE

Delphine Fruhauff: consultante et coach spécialiste des ventes et de l'efficacité professionnelle.

14 ans d'expérience dans la vente et l'accompagnement auprès des professionnels: chef de secteur, cadre commercial, coach commercial
Elle accompagne les dirigeants d'entreprises et les commerciaux à développer leurs talents et booster leur performance.



INSCRIPTION ET DELAIS D'ACCES

L'inscription se fait par mail/téléphone auprès de Delphine Fruhauff. Un entretien individuel (Skype, téléphone, face-à-face) est réalisé avant toute inscription pour s'assurer de la faisabilité de la formation en fonction des prérequis. A l'issue de la validation du devis, la formation pourra être planifiée au plus tôt dans les 15 jours.

DUREE

2 jours soit 14 heures

LIEU

Dans vos locaux ou Espace de travail choisi en amont. Le client s'assure que l'accès soit possible pour tous les participants de l'entreprise.

PARTICIPANT

1 à 12

TARIF

Sur devis

ACCESSIBLE AUX SITUATIONS DE HANDICAP

En présentiel, toutes les formations ont lieu dans des salles accessibles aux personnes à mobilité réduite. Pour toutes les situations de handicap ou besoin d'adaptation de la formation, Merci de nous contacter le plus en amont possible (1 mois) pour étudier la faisabilité et les adaptations possibles de la formation : logistique, technique, pédagogie et animation de la formation.