



Formation Collaborateurs

Sur le thème :

Devenez un « pro » de la relation-client

Animée par **Nathalie GODINOT**

La participation à la formation est de :

306 € TTC Tarif INTRA

456 € TTC Tarif ASFOREF

Le mardi 10 janvier 2023

de 9h00 à 17h30

Chez **TERRA GESTION**

259 Rue Pierre et Marie Curie – Parc d'activités

77000 VAUX-LE-PENIL

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Faire de la relation client un facteur de fidélité et de développement de la clientèle du cabinet

OBJECTIFS PEDAGOGIQUE

1. Différencier l'expérience client de la relation client
2. Utiliser les techniques de communication pour vraiment écouter son client et le fidéliser
3. Mesurer la satisfaction du client et la suivre
4. Répondre aux besoins et aux attentes des clients afin de les fidéliser
5. S'entraîner à améliorer sa relation client par des cas pratiques / jeux de rôle

PROGRAMME

Qu'est-ce qu'un prestataire de services ?

- Les caractéristiques du service
- L'éducation du client
- Le cycle de vie du client

Les principes fondamentaux de la communication

- Le processus de la communication
- La structure d'un message
- Les différents modes d'expression
- L'importance du non verbal
- L'assertivité ou l'art de communiquer un message difficile
- Les théories et attitudes applicables au quotidien

Le management efficace d'un entretien client

- Les étapes clés
 - Savoir se préparer et démarrer un entretien client
 - Être expert dans le questionnement et l'argumentation
 - Développer son aisance dans le traitement des objections
 - Conclure un entretien client et réaliser un suivi opérationnel
- La gestion de situations particulières
 - L'annonce des messages difficiles
 - La gestion des réclamations
 - La gestion d'un conflit
 - Savoir dire « non »
 - Le recadrage d'un client

Devenez un « pro » de la relation-client

PEDAGOGIE

- Autodiagnostic
- Fiches pratiques
- Travail en sous-groupes
- Mises en situation

PRE-REQUIS

Aucun

INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES

Qualification des formateurs

Les formateurs sont des professionnels sélectionnés pour leur maîtrise du sujet enseigné et leur expérience pratique afin de proposer une approche pragmatique et concrète des sujets traités.

Moyens pédagogiques et d'encadrement

Salles de formation disposant des matériels pédagogiques et techniques nécessaires (paperboard, vidéoprojecteur, visioconférence, ...) au bon déroulement de la formation.

Moyens d'évaluation de l'atteinte des objectifs

Questionnaire de validation des acquis.

Moyens de suivi de l'exécution de l'action

Feuille de présence signée par les participants ou rapport de connexion si classe virtuelle.

Conditions d'accueil des personnes en situation de handicap

L'ensemble de nos formations sont accessibles aux PSH. Contactez-nous pour aménager la prestation de formation.