

Etre pro-actif dans sa relation client

Objectifs de la formation

- Connaître le langage des couleurs pour mieux communiquer
- Identifier les modes de fonctionnement des différents profils
- Utiliser les techniques d'écoute pour répondre aux attentes des clients
- Promouvoir et défendre les produits ou prestations de l'entreprise
- Avoir le bon discours pour sécuriser un dossier et rassurer le client
- Mobiliser les outils pour désamorcer les situations conflictuelles

Equipe pédagogique

Formateur expert en management, communication, efficacité professionnelle, service et relation client

Moyens pédagogique et techniques

- L'approche utilisée mobilise la pédagogie des couleurs®. Elle est active et participative : elle alterne phases de découverte par les participants, apports de l'animateur et appropriation par l'entraînement. Un questionnaire vous sera adressé avant votre entrée en formation
- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation
- Documents supports de formation
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Mise en situation
- Quiz en salle

Dispositif

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Formulaires d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.

PUBLIC

Collaborateurs

PRÉREQUIS

Aucun

DURÉE

14 heures soit 2 jours

TARIF

2 800 € HT pour un groupe de 10 personnes.
Nous consulter pour un devis personnalisé

LIEU

Intra-entreprise

MODALITÉS

Sur demande

Pour les personnes en situation de handicap, nous mettrons tout en œuvre (si la formation est adaptée) pour vous accueillir ou pour vous réorienter. Vous pouvez contacter notre référente handicap, au 02.96.28.03.94 ou par mail contact@seedevel.com.

Contenu de la formation

- Savoir créer du lien par une prise en charge de qualité
 - Le langage positif : rassurer et créer une relation de confiance
 - Eviter les phrases barbelées et les gâchis relationnels
 - L'intonation et la clarté d'expression
 - Pratiquer l'écoute active pour améliorer la qualité des échanges
 - Maîtriser le questionnement pour orienter ou traiter les demandes rapidement et avec précision
- Être pro-actif dans sa relation client
 - Un comportement actif : le pilotage
 - Savoir rebondir sur les questions des clients pour promouvoir les prestations
 - Saisir les opportunités pour répondre aux attentes des clients
 - Présenter les prestations de manière attractive
 - Savoir relativiser le coût par rapport à l'enjeu pour le client
 - Argumenter sans importuner : Faire simple, court et clair
 - Rassurer son client et pratiquer le closing
- Mieux communiquer en situation conflictuelle
 - Chercher à comprendre avant de se faire comprendre
 - Répondre aux réclamations et aux litiges sans générer de l'agressivité
 - Dire non tout en préservant la relation
 - Savoir faire face aux agressions et aux remarques dévalorisantes

Date de version du programme : 15.06.2023

SEDEVOL - La solution Formation 7 Rue Henri Ragot ZI de Calouët 22600 LOUDEAC |
02.96.28.03.94 | www.seedevol.com