

La relation client.

Durée : 7h

Objectifs de la formation

- Adopter le bon comportement pour impacter positivement la relation
- Accueillir et être accueillant : réussir la “connexion” en face à face ou au téléphone
- Adopter une bonne communication pour transmettre un message efficacement
- Être disponible et à l’écoute : répondre aux exigences du client avec bienveillance et empathie
- Savoir questionner pour évaluer le besoin et reformuler pour sécuriser chaque échange
- S’adapter aux différentes situations et aux clients pour optimiser la relation

Modalité pédagogique

Alternance entre transfert de savoir-faire et d’attitudes, avec des exercices et des mises en situations concrets, des tests avec les participants et des analyses de situations. Cette méthode permet une appropriation rapide des sujets par les stagiaires.

Moyens techniques, moyens d'évaluation et pédagogiques

- Outils techniques et méthodes professionnelles d'animation utilisés par le formateur
- Support pédagogique et document à disposition des stagiaires
- Test de positionnement
- Évaluation pendant et fin de formation
- Mise en situation tout au long de la formation

Contenu de la formation

Module 1 : Mon rôle dans l’entreprise

- Mes missions, mes responsabilités
- Ce qu’on attend de moi / Ce dont j’ai besoin
- Les compétences nécessaires
- La culture d’entreprise : Valeurs, identité, sentiment d’appartenance

Module 2 : Ma personnalité

- Ma carte du monde
- Mes valeurs
- Ma personnalité et ma communication : La méthode DISC
- Mon estime de soi

Module 3 : La relation client : Être au service du client

- La satisfaction client
- La relation client en 3 phases : Contact – Partage – Fidélisation
- Les comportements à adopter
- La personnalisation

Module 4 : Application de la méthode CPF

- La phase de contact, les 20 premières secondes
- La phase de contact, la méthode 4A : Apparence / Attitude / Accroche / Accord
- La phase de partage, adapter sa communication avec la dynamique relationnelle.
- La phase de partage, s’intéresser au client avec l’écoute active
- La phase de fidélisation, l’addition
- La phase de fidélisation, la prise de congés