

FORMATION RELATION CLIENT

Les 7 atouts pour réussir la Relation Client

Les clients sont de plus en plus exigeants vis-à-vis des entreprises et n'acceptant plus de se sentir ignorés ou déconsidérés.

Comment faire face à ces nouvelles exigences ?

Comment vous outiller pour réussir votre Relation Client ?

Vous vous entraînez à Acquérir des réflexes gagnantes grâce à de nombreuses mises en situation pratique avec débrief et actions correctives.

Vous êtes commercial itinérant ou sédentaire, au contact des clients (par téléphone, en face à face, par mail..) ou collaborateur contribuant à la réussite de la Relation client, à l'issue de ce module, vous serez capable :

D'adopter les comportements pertinents face aux clients,
De transformer un client mécontent en client ambassadeur de votre entreprise.

Objectif pédagogiques :

- Identifier et utiliser les 7 atouts qui permettent de réussir sa Relation Client.
- Mesurer la contribution personnelle à la satisfaction du client.
- Maintenir le client au Coeur de son quotidien.
- S'entraîner à mettre en oeuvre ces 7 atouts.
- Construire sa démarche de Relation Client quel que soit le canal de communication.

Programme :

- Recherche les caractéristiques d'un client.
- Comprendre mon rôle, mes missions, mes atouts pour générer de l'attachement client.

- Identifier les 7 atouts pour optimiser la Relation Client.
- Optimiser sa Relation client.
- Utiliser les bons réflexes pour transformer un client mécontent en un client ambassadeur.

Leviers pédagogiques :

- Alternance d'apport de méthodes et d'échanges de bonnes pratiques.
- Nombreuses mises en situation adaptées aux différents canaux de la Relation Client (téléphone, mail, face à face...).
- Simulation, débrief et actions correctives et correctrices.
- Exercices individuels et collectifs.
- Plan de développement personnel en fin de session.

Tarifs :

Session interentreprises : 1 490 € HT (pour la formation en salle et les modules digitaux en amont et aval, pour approfondir et réviser).

Session sur mesure en Intra : sur devis

Contactez nous : contact@mercurifr.com