



Mercuri International

L'EXCELLENCE DANS LA RELATION CLIENT



PROGRAMME

Mercuri International

L'EXCELLENCE DANS LA RELATION CLIENT

OFFRIR UNE EXPERIENCE UNIQUE

Ce programme a pour vocation de faire vivre à vos clients une expérience unique, pour qu'ils soient satisfaits et fidèles à votre entreprise. En suivant ce parcours, les participants découvrent tous les éléments nécessaires pour y parvenir, de la communication efficace au traitement des réclamations.

POPULATION CIBLÉE

Tous ceux qui souhaitent faire vivre une expérience unique à leurs clients.

DURÉE

Apprentissage numérique : 4h30

FORMAT DU PROGRAMME

100% digital ou en combinaison avec des formations en présentiel ou en classe virtuelle.

Vidéos, exercices, questionnaires, documents téléchargeables, scénarios ludiques et forums ouverts pour se connecter à la communauté. Tout le matériel est compatible avec les PC portables, les tablettes et les smartphones.



APERÇU DU PARCOURS

1. DÉCOUVRIR L'EXCELLENCE DE LA RELATION CLIENT

Comprendre ce que signifie l'excellence en matière d'expérience client et pourquoi c'est si important.

2. COMPRENDRE LA COMMUNICATION

Découvrir les caractéristiques de la communication qui influencent la manière dont les messages sont envoyés et interprétés.

3. LE POUVOIR DU STORYTELLING

Utiliser le storytelling pour susciter l'intérêt de votre public.

4. L'ÉCOUTE ACTIVE

Pratiquer l'écoute active afin d'accorder au client toute l'attention qu'il mérite.

5. QUESTIONNEMENT EFFICACE

Découvrir quel type de questions poser au client et à quel moment, afin de mieux comprendre ses besoins et d'établir une excellente relation avec lui.

6. UNE EXCELLENTE EXPÉRIENCE CLIENT EN FACE A FACE, PAR TÉLÉPHONE ET PAR E-MAIL

Maîtriser les aspects clés d'une excellente relation client en face à face, par téléphone et par e-mail.

7. RÉPONDRE AUX OBJECTIONS DU CLIENT

Traiter les objections du client de manière appropriée avec notre méthode.

8. FAIRE FACE À DES SITUATIONS DIFFICILES

Gérer les objections de vos clients en adoptant la bonne approche.

APERÇU DU PARCOURS

1

DÉCOUVRIR L'EXCELLENCE DE LA RELATION CLIENT

- Que signifie l'excellence en matière d'expérience client ?
- Qu'est-ce qui influence l'expérience et les décisions
- Votre rôle dans l'entreprise axée sur le client
- Qu'est-ce que la satisfaction du client ?
- Comment fidéliser les clients ?
- Le cadre pour des expériences clients fortes

2

COMPRENDRE LA COMMUNICATION

- Les caractéristiques de la communication
- Les multiples facettes d'un message
- Les acteurs : les personnes
- Comprendre les types de personnalité

3

LE POUVOIR DU STORYTELLING

- Pourquoi raconter une histoire
- Comment construire une histoire puissante et engageante ?
- Utiliser le storytelling pour susciter l'attention du public

4

L'ÉCOUTE ACTIVE

- Pourquoi l'écoute active ?
- L'importance de l'écoute active

5

QUESTIONNEMENT EFFICACE

- L'importance des bonnes questions
- Pourquoi poser des questions ?
- Comment interroger efficacement

APERÇU DU PARCOURS

6

UNE EXCELLENTE EXPÉRIENCE CLIENT EN FACE-À-FACE, PAR TÉLÉPHONE ET PAR E-MAIL

- Les aspects clés d'une excellente relation client en face-à-face, par téléphone et par e-mail
- En quoi consiste une excellente expérience client en face-à-face, par téléphone et par e-mail ?

7

RÉPONDRE AUX OBJECTIONS DU CLIENT

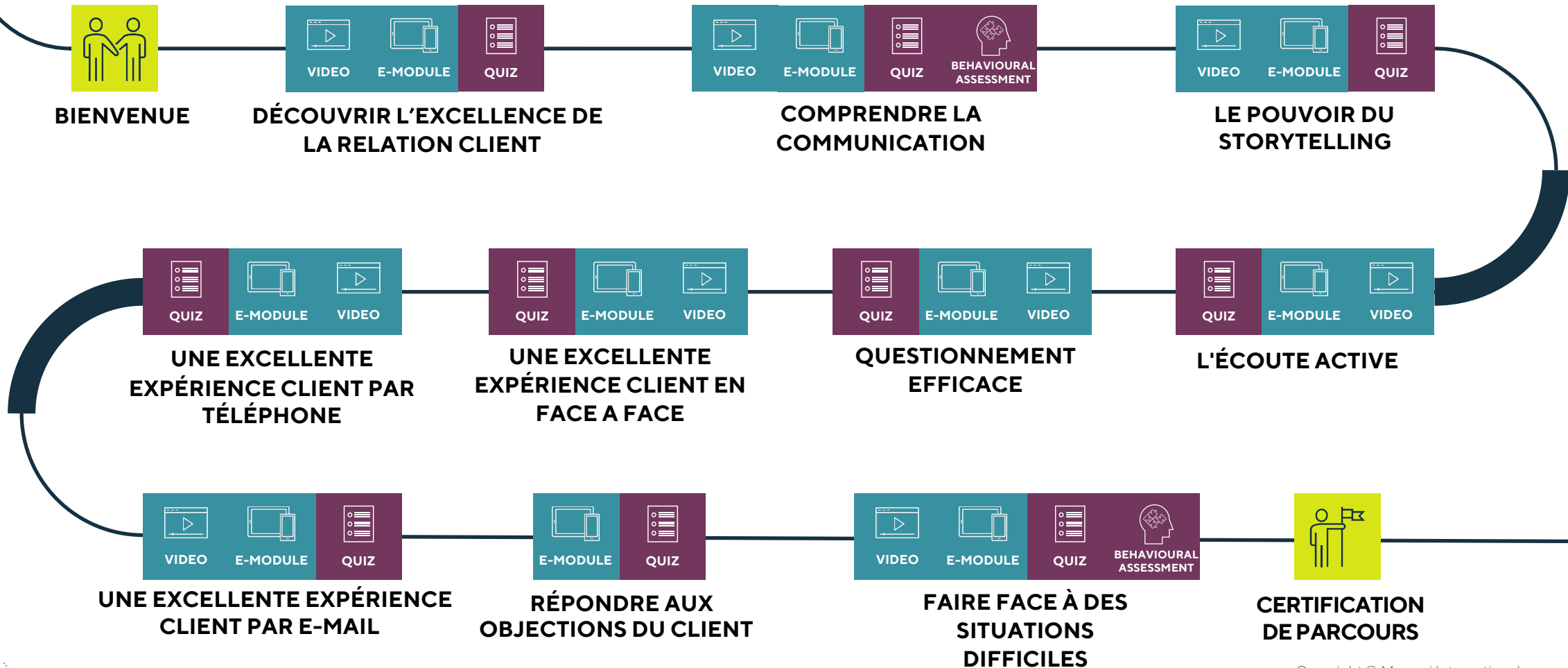
- L'importance de traiter les objections des clients de manière appropriée
- Comment traiter les objections du client

8

FAIRE FACE À DES SITUATIONS DIFFICILES

- Pourquoi faire face à des situations difficiles ?
- Test sur les positions de vie
- Gérer une communication difficile
- La méthode DESC
- Gérer ses propres émotions

PARCOURS D'APPRENTISSAGE





Mercuri International

GROW YOUR PEOPLE,
GROW YOUR BUSINESS

