



Mercuri International

L'excellence dans la relation client

L'EXCELLENCE DANS LA RELATION CLIENT

OBJECTIF

- **Faites vivre à vos clients une expérience unique en alliant communication efficace et gestion fluide des réclamations, pour renforcer leur satisfaction et leur fidélité.**

CONTENU

- **Découvrir l'excellence client**
Comprendre ce qui fait une expérience client réussie et pourquoi elle est essentielle.
- **Communication efficace**
Identifier les clés d'une communication claire et positive.
- **Storytelling**
Utiliser des récits percutants pour capter l'attention du client.
- **Écoute active**
Pratiquer une écoute attentive pour mieux cerner les attentes.
- **Questions pertinentes**
Poser les bonnes questions au bon moment pour renforcer la relation.
- **Excellence multicanale**
Offrir une expérience fluide en face-à-face, par téléphone ou e-mail.
- **Gérer les objections**
Répondre avec méthode et assurance aux objections.
- **Situations difficiles**
Traiter les réclamations avec empathie et professionnalisme.

PRÉREQUIS

Les managers commerciaux et les professionnels de la vente qui souhaitent faire vivre une expérience unique à leurs clients.

PUBLIC CIBLE

- Tous les professionnels souhaitant faire vivre une expérience unique à leurs clients.

DURÉE

- 2 jours (14 heures)

FORMAT

- Présentiel ou distanciel ou 100% digital selon les besoins.

PEDAGOGIE

- Une approche pratique et interactive centrée sur les situations réelles de relation client. Les participants s'exercent à communiquer efficacement, à écouter activement et à gérer les situations délicates pour offrir une expérience client fluide et mémorable sur tous les canaux.