

Fondamentaux Relation Client

Réussir la relation client



PROGRAMME

Matin

Les enjeux de la relation client:

Définir les critères d'évaluation d'une relation client réussie

Distinguer satisfaction des attentes et fidélisation client

Identifier " les moments de vérité " correspondant à la relation client

Après-midi

Soyez maître de vos émotions favorables pour fidéliser le client

Réussir sa relation émotionnelle

Gérer les situations d'insatisfactions



PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne en contact direct ou indirect avec le client
Pas de prérequis



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Développer une écoute active et empathique
- Gagner en son potentiel d'influence
- Susciter la confiance du client



PREREQUIS

- Ce programme, basé sur l'entraînement des participants ne demande pas de prérequis.



MÉTHODOLOGIE

- Apports théoriques.
- Echanges d'expériences.
- Evaluation des acquis.
- Atelier ludo-pédagogique.
- Évaluation des compétences acquises pendant les journées par des quiz de mises en situation.



LIEUX & DATES

- Sur mesure selon disponibilités.
- En entreprise ou à l'extérieur.
- 7H



TARIF

A définir
2 à 8 personnes



FORMATEUR

Nos responsables pédagogiques et formateurs sont des experts reconnus dans leur métier.

CONTACT

Information, inscription ou devis sur mesure

Noémie : 06 03 46 74 64

noemie@modulage.fr

Fondamentaux Relation Client



PROGRAMME

Matin

Instaurer la confiance:

Identifier les enjeux des contacts avec le client.
Réussir la rencontre interpersonnelle.
Établir une communication proche du client.
Rétablir l'équilibre dans des situations sensibles.

Après-midi

Susciter l'écoute:

Définir les conditions favorables à l'expression du client lors de la prise de contact.
Maîtriser le questionnement.
Gérer les obstacles à la compréhension réciproque.
Apporter une écoute empathique grâce à des techniques adéquates.



PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne en contact direct ou indirect avec le client



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre le mécanisme de la satisfaction du client.
- Identifier les pratiques et qualités qui fidélisent les clients.
- Développer une qualité de contact qui fait la différence.



PREREQUIS

- Ce programme, basé sur l'entraînement des participants ne demande pas de prérequis.



MÉTHODOLOGIE

- Apports théoriques.
- Echanges d'expériences.
- Evaluation des acquis.
- Atelier ludo-pédagogique.
- Évaluation des compétences acquises pendant les journées par des quiz de mises en situation.



LIEUX & DATES

- Sur mesure selon disponibilités.
- En entreprise ou à l'extérieur.
- 7H



TARIF

A Définir
2 à 8 personnes



FORMATEUR

Nos responsables pédagogiques et formateurs sont des experts reconnus dans leur métier.

CONTACT

Information, inscription ou devis sur mesure

Noémie : 06 03 46 74 64
noemie@modulage.fr