

Les bonnes pratiques de la relation client

Programme pédagogique

Objectifs :

A l'issue de la formation, les stagiaires sont en mesure de :

- Comprendre les mécanismes de la relation client
- Structurer leurs entretiens
- Poser les bonnes questions
- Argumenter efficacement et répondre aux éventuelles objections du client

Outils et méthodes

pédagogiques :

- Présentation commentée et illustrée d'un diaporama vidéo-projeté.
- Utilisation de la vidéo : Un regard objectif sur soi et sur les autres.
- Les méthodes pédagogiques alternent tout au long de la journée des séquences théoriques courtes, des échanges d'expérience, des analyses des appels mystères ou des jeux de rôle.
- Co-construction d'un référentiel de bonnes pratiques pour faciliter l'apprentissage
- Tests de connaissances.
- Un livret est remis à chaque stagiaire.

Evaluation :

Feuilles de présence
QCM
Formulaires d'évaluation de la formation
Attestation remise en fin de stage
Questionnaire de suivi 2 mois après

Durée : 2 jours

Tarif : 800 euros HT par participant

Profil concerné :

Toutes personnes au contact du client

Pré-requis : aucun

Préalables :

- Entretiens téléphoniques avec le commanditaire et chaque stagiaire pour identifier leurs attentes
- Appels mystères pour comprendre les pratiques

I - Les enjeux de la relation client

II - Les éléments de communication efficaces

- Les facteurs clés de succès d'une communication réussie
- Exercices pratiques: prendre conscience de sa communication
- L'évolution des comportements des clients
 - Dans ce contexte, quelles attitudes adopter et quels mots utiliser pour donner confiance et se montrer professionnel ?

III - La maîtrise de l'entretien : structurer l'entretien pour une relation client de qualité.

- Les difficultés pour communiquer
 - Prendre en charge la demande du client et structurer l'entretien : les étapes de la séquence de conviction
- Travaux pratiques : Analyse des appels mystères

IV - Le Diagnostic : une étape essentielle pour mieux comprendre la logique du client

- L'écoute active : Ecoute, questionnement et reformulation
- Identification des besoins, des attentes et des motivations
- Les thèmes à aborder avec le client
- Les différentes typologies de client
- Tests de connaissances : « Le diagnostic » « L'entretien client »

V - L'argumentation : proposer dans la logique du client

- Les principes d'une bonne argumentation
 - La différence entre expliquer et argumenter
 - Les principes de la réponse aux objections
- Travaux pratiques :
- Tests de connaissances : « L'argumentation »
 - Réalisation d'argumentaires
 - Identification avec le groupe des objections les plus probables et co-construction des réponses les plus pertinentes
 - Entraînement à travers des jeux de rôle

VI - La conclusion

Bien terminer son entretien et rester identifié comme un interlocuteur compétent

> **Evaluation de la formation : Synthèse, évaluation et tour de table**