

Créer un climat de confiance avec ses clients



DP-55 3 Jours (21 Heures)

Description

Comment optimiser ses relations client et construire une relation de confiance à long terme qui engendre de la satisfaction, de la fidélité et rejailit sur l'image de l'entreprise et ses résultats ? Cette formation invite à travailler 7 outils pour faire la différence par la qualité de ses relations avec ses clients.

Cette relation se construit, se travaille en agissant sur des leviers relationnels et émotionnels qui permettent de nourrir les besoins des clients et les siens.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Tout professionnel engagé dans la relation, le service ou l'accueil du client qui souhaite faire mieux pour ses clients et pour lui-même.

Prérequis

Aucun.

Les objectifs de la formation

- Créer des relations de confiance avec les clients en prenant mieux en compte leurs besoins et les siens.
- Fidéliser pour longtemps les clients.
- Satisfaire les clients, même les plus difficiles.
- Trouver comment faire mieux pour ses clients.

Programme de la formation

Jouer sur toutes les dimensions de la relation

- Clarifier ses représentations personnelles du client.
- Mieux se connaître pour mieux comprendre le client.
- Dépasser ses limites personnelles.

Être acteur de la relation

- Être conscient de son rôle.
- Choisir clairement son attitude.
- Éviter les erreurs fatales.

Comprendre le client et se faire comprendre de lui

- Écouter, entendre et ressentir les besoins du client.
- Comprendre le raisonnement du client.
- Parler en toute sincérité et transparence.

Développer son impact personnel auprès du client

- Avoir confiance en soi.
- S'impliquer avec un réel plaisir.
- Utiliser les émotions présentes dans la relation.

Valoriser son client

- Personnaliser le contact.
- Donner une bonne image de lui-même au client.
- Accueillir totalement les clients, mêmes les exigeants.

Co-produire avec le client une interaction efficace

- Respecter la personne et ses besoins.
- Impliquer le client dans le choix des solutions.
- Clarifier et fiabiliser les engagements.

Développer la proximité avec le client

- Accéder aux ressentis du client.
- Identifier ses craintes.
- Surprendre agréablement ses clients.