

## Réussir la relation avec le client



RC-56 2 Jours (14 Heures)



### Description

"Le client au cœur de l'entreprise", est la maxime des entreprises qui ont intégré les nouvelles orientations qui mènent au succès. Tous les collaborateurs doivent savoir communiquer avec leurs clients internes ou externes. Lorsque les techniques de communication sont maîtrisées, l'expérience reste le chaînon manquant de la satisfaction client. Résolument active, cette formation aux pratiques de la relation client est basée sur des mises en situations permettant un entraînement réaliste sur des cas particuliers. Objectif : devenir un expert de toutes les situations de la relation client.

### À qui s'adresse cette formation ?

#### Pour qui

Toute personne en contact direct ou indirect avec le client.

#### Prérequis

Aucun

### Les objectifs de la formation

- Comprendre le mécanisme de la satisfaction du client.
- Identifier les pratiques et qualités qui fidélisent les clients.
- Gagner en capacité d'influence.
- Susciter la confiance du client.
- Développer une qualité de contact qui fait la différence.
- Développer une écoute active et empathique.

### Programme de la formation

Comprendre les moteurs de la confiance dans sa relation de service

- Distinguer sympathie et empathie.
- Réussir les premiers instants.
- Créer les conditions de la confiance mutuelle.
- Développer une écoute active dans sa relation de service : écoute, reformulation, posture.

### Offrir une présence empathique à son client

- Respecter les codes sociaux de l'entrée en relation.
- Intégrer l'impact des émotions sur la communication interpersonnelle.
- Apporter respect et considération au client.
- Développer la confiance du client au cours de l'échange.

### S'engager activement dans le service du client Relier sa mission à l'ambition de l'entreprise.

- Tenir sa place face au client.
- Conduire l'entretien par étapes.

### Influencer avec intégrité les clients

- Viser des ventes et des décisions pérennes.
- Mettre en valeur soi, son entreprise, sa prestation de service à travers le choix des mots.
- Susciter l'adhésion du client par la méthode de l'argumentation structurée.

### Ancrer la préférence du client

- Valider toujours la satisfaction des clients.
- Oser conseiller ses clients.
- Anticiper, solliciter...
- et savoir surprendre.
- Préserver la relation à long terme dans les situations délicates.
- modules e-learning de 0<sup>TM</sup> Votre client et vous : objectif 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.
- Votre client et vous : objectif 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.
- Votre client et vous : objectif adhésion Prendre appui sur les besoins du client.
- Satisfaire en valorisant les bénéfices client.
- Utiliser un vocabulaire qui démontre l'esprit de service.
- Fidéliser son client même en situation de blocage.