

Développer l'efficacité de sa relation client

Faire la différence auprès de clients de plus en plus exigeants, acquérir un discours adapté et maîtriser les étapes clés, autant de compétences nécessaires pour optimiser sa relation client. Nous vous proposons cette formation pour associer les aptitudes relationnelles et les compétences techniques. Les stagiaires s'entraînent et développent leurs acquis. Ils utilisent les objections pour rebondir.



CONTACTS

Intervenante : **Alexandra DAVID-ARDITE**
07 83 84 64 23
alexandra.davidardite@adarisconseil.com

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- 1 Identifier les principes de la communication
- 2 Réussir sa prise de contact
- 3 Créer une relation de confiance avec son client
- 4 Prendre en compte les attentes du client et ses objections

LES POINTS FORTS

- + Intervenant e avec 20 d'expérience en relation client
- + Une pédagogie basée sur des méthodes actives
- + Une prestation 100% sur mesure
- + Un accompagnement post-formation

EVALUATION / EFFICACITE

AVANT : audit et diagnostic

PENDANT : évaluer sa montée en compétences à chaque étape

APRES : évaluation à chaud
PUBLIC

Tout personne en lien avec la clientèle
Orientation des publics en situation de handicap

PRE-REQUIS

Aucun

MODALITES

-  2 jours en présentiel (format distanciel : nous consulter)

TARIF

Nous consulter

PROGRAMME



Avant la formation :
AUDIT et DIAGNOSTIC individuel des attentes, besoins, objectifs, enjeux



Pendant la formation :
TRAINING à chaque étape : analyse, pratique des méthodes, mise en situation et application
PLAN d' ACTIONS PERSONNEL (accompagnement de l'intervenant)

1/ Identifier les principes de la relation client et de la communication

- Définir la relation client
- Prendre en compte les bases de la communication verbale et non verbale
- Respecter les étapes d'une relation (client) réussie
 - Exercice de questionnement croisé et efficace
 - Brainstorming (Klaxoon)
 - Exercice en sous-groupes sur les étapes

2/ Réussir sa prise de contact

- Définir et connaître la règle des 4X20
- Se présenter et faciliter la relation par des comportements adaptés
 - Rédaction individuelle de son pitch
 - Mise en pratique sous forme de Jeu de rôle

3/ Créer une relation de confiance avec son client

- Identifier et maîtriser son trac
- Se faire confiance pour avoir de l'assurance et rassurer
- Maîtriser le vocabulaire positif
 - Exercice en 2 sous-groupes : causes et conséquences du trac
 - Exercice de traduction en langage positif

4/ Prendre en compte les attentes du client

- Pratiquer une écoute active
- Maîtriser le questionnement
- Identifier les motivations et besoins
 - Vidéo : exercice d'observation
 - Exercice individuel : identifier les types de questions (Klaxoon)
 - Jeu de rôle : identifier les besoins en 3 étapes (Situation – Problème – Implication)

5/ Répondre efficacement aux besoins avec des solutions Gagnant – Gagnant

- Utiliser la méthode BOB
- Argumenter avec CAP
- Annoncer un prix et négocier
 - En binôme : répondre à un besoin avec le CAP
 - Jeu de rôle (binôme de 2 vendeurs) : le prix en lien avec le CAP

6/ Répondre aux objections en maintenant la relation

- Maintenir une relation de confiance et d'écoute
- Utiliser l'objection pour valoriser son offre de prestation
- Expliquer fermement et simplement
 - Brainstorming : inventaire des objections récurrentes
 - En binôme : traitement d'une objection de son quotidien par étape



Après la formation :
SUIVI post-formation personnalisé (à la demande)

Adaris Conseil – Enregistrement sous le n° 76310885731 préfecture de la Hte-Gne
Siret 831 858 220 00013 – APE 8559ASARL capital 1500 € - TVA intracommunautaire FR91 831858220