

Développer l'efficacité de sa relation client en intervention technique

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 objection
- 5 Assurer la fidélité du client

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 personnel technique 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
Identifier les compétences relationnelles et attitudes fondamentales
Respecter les étapes d'une relation (client) réussie dans le domaine technique

2/ Réussir sa prise de contact

Communication verbale et non verbale
Se présenter et faciliter la relation par des comportements adaptés
Définir et connaître la règle des 4X20

3/ Créer une relation de confiance avec son client

Identifier et maîtriser son stress
Se faire confiance pour avoir de l'assurance et rassurer
Personnaliser la relation
Maîtriser le vocabulaire positif
Intégrer le double enjeu du technicien

4/ Prendre en compte les attentes du clients

Pratiquer une écoute active
Maîtriser le questionnement
Identifier les attentes pour traiter le « dysfonctionnement »
Répondre efficacement aux questions et proposer des solutions Gagnant - Gagnant
Mettre la communication au service de la technique

5/ Répondre aux objections en maintenant la relation

Maintenir une relation de confiance et d'écoute
Utiliser l'objection pour valoriser son offre de prestations
Expliquer fermement et simplement

6/ Assurer la fidélité du client

Faire le bilan avec le client
Formaliser la prestation avec rigueur
Satisfaire par le service technique et fidéliser par la relation
Prendre congés et renforcer la relation
Suivre efficacement



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