LES FONDAMENTAUX DE LA RELATION CLIENT

Objectifs :

- *Valoriser l'image de l'entreprise par une prise en charge efficace et de qualité du client*
- Une meilleure maitrise des règles de l'accueil pour assurer la satisfaction du client et le fidéliser

Durée : 2 jours
Type : Formation-Action
Pour qui : Toute personne en Relation Client…

Principaux thèmes abordés

LA COMMUNICATION PROFESSIONNELLE & LES ATTENTES DU CLIENT

- Les principes de communication :
  - ✓ Accueillir le client
  - ✓ Découvrir les besoins et les attentes du client
  - ✓ Pratiquer l'écoute active et développer la perception de l'interlocuteur, l'écoute et le rapport de confiance à l'autre
  - ✓ Obstacles et freins à la communication

- La communication verbale :
  - ✓ Fonctionnement et circulation d'un message oral
  - ✓ Travail sur la voix, le sourire, le débit, l'articulation, le volume, les intonations en fonction de la typologie des clients

- Le langage :
  - ✓ Identifier, supprimer, contourner, remplacer les expressions et les mots qui irritent ou augmentent les difficultés, la formulation positive

- L'empathie :
  - ✓ Savoir se mettre à la place de son interlocuteur afin de mieux le comprendre

- L'écoute active :
  - ✓ Ecouter, garder la maîtrise de la conversation

- L'affirmation de soi :
  - ✓ Mieux se connaître pour mieux communiquer, l'expression des émotions et la maîtrise de soi

LA RELATION CLIENT EN FACE A FACE ET/OU AU TELEPHONE

- Les rôles et les missions dans une fonction de premier « accueil » :
  - ✓ Mesurer les exigences dans la réussite de l'accueil
  - ✓ Traduire un esprit d'accueil dans les relations avec les clients : rapidité, qualité, serviabilité, écoute….
  - ✓ Développer l'image de marque et l'esprit de service

- L'accueil en face à face et/ou au téléphone:
  - ✓ Accueillir et prendre en compte la demande du client
  - ✓ Mettre en place les conditions optimales pour bien recevoir le client
  - ✓ Identifier les besoins et les attentes
  - ✓ Questionner pour mieux comprendre les attentes
  - ✓ Faire preuve d'adaptation aux différentes situations
  - ✓ Savoir répondre aux attentes avec professionnalisme et rigueur
  - ✓ Proposer des solutions adaptées aux besoins
  - ✓ Savoir être concis et efficace
  - ✓ Terminer un entretien avec professionnalisme et courtoisie

Pédagogie opérationnelle,
- ✓ Prise en compte du contexte métier et de la typologie des clients.
- ✓ Jeux de rôles et simulations de face à face client, possibilité d'utiliser la vidéo en accord avec les participants.

Programme détaillé sur simple demande

Le contenu de ce programme peut être adapté à votre contexte « métier », et aux profils de vos clients.