

Les clés de la relation client

Cours Pratique de 2 jours

Prix 2024/25 : 1 490€ HT

Cette formation vous permet de découvrir les enjeux de la relation client. Vous saurez développer la relation client dans vos activités métier et utiliser des techniques d'écoute et de communication pour apporter les réponses les plus adaptées aux attentes de vos interlocuteurs, clients internes et/ou externes.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Intégrer l'approche relation client à son activité métier

Maîtriser les étapes et les techniques de la communication relation client

Transformer son expertise métier en valeur ajoutée et bénéfiques pour ses clients internes et externes

Valoriser l'image qualité de son service et de son entreprise

TRAVAUX PRATIQUES

Exercices ludiques, jeux de rôles et d'improvisation, échanges de bonnes pratiques. La vidéo permet une analyse approfondie des comportements.

LE PROGRAMME

1) Comprendre les enjeux de la relation client

- Représenter son entreprise.
- Être en cohérence avec la vision stratégique de l'entreprise.
- Répondre aux besoins et aux attentes des clients.
- Savoir que l'offre est souvent supérieure à la demande.
- Le client roi : enjeux économiques.

Exercice : Test sur l'image de marque de son entreprise : la considération représente un des moteurs de la relation client.

2) Démystifier la relation commerciale

- Découvrir les fondamentaux de la relation commerciale.
- Appréhender la part ludique des échanges.
- Comprendre les motivations et freins à la relation client.
- Être opérationnel rapidement : les clés.

Exercice : Entraînement ludique sur la communication autour de la relation client. Débriefings sur les comportements adoptés.

3) Être disponible et appliquer les techniques d'écoute

- Appliquer la technique de l'écoute active.
- Se rendre disponible pour recueillir les besoins.
- Savoir poser des questions : technique de l'entonnoir.
- Vérifier l'information avec la reformulation.

Exercice : Reproduction d'un dessin en écoutant uniquement sa description. Atelier d'élaboration de questions pour la découverte des besoins clients.

PARTICIPANTS

Toutes les personnes souhaitant développer leurs compétences en matière de relation client dans un contexte de relation clients internes et/ou externes.

PRÉREQUIS

Aucun.

COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques... Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque stage ou séminaire, FORMEA fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation. La formation est accessible dans les deux mois après inscription du candidat.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez M GALDEMAR, référent handicap, à l'adresse suivante contact@formeaformation.com pour étudier avec nous votre demande et sa faisabilité.

4) Harmoniser son activité avec la relation commerciale

- Faire de son activité un atout.
- Trouver les comportements en accord avec chaque situation.
- Avoir une vision globale de son entreprise.
- Connaître les différents services.
- Établir des liens entre les attentes, les besoins client et les solutions.
- Faire appel à sa créativité.
- Savoir prendre le temps pour organiser et vivre le relationnel.
- Traduire le langage technique en avantages et en bénéfices clients : CAB.

Exercice : Travail d'élaboration d'arguments basés sur les avantages des produits et services déclinés en bénéfices client. Mises en situation d'entretiens. Débriefing en groupe.

5) Découvrir ses qualités de communicant

- Favoriser les échanges pour découvrir ses capacités à comprendre.
- Communiquer sur les thèmes privilégiés des clients.
- Utiliser l'argumentaire Soncas.
- Renforcer ses moyens techniques d'expression : paroles, corps, regards, gestuelle...

Mise en situation : Appliquer la méthode Soncas pour développer les arguments adaptés aux besoins des clients. Débriefing des situations orienté sur le non-verbal.