



Maitrisez la Gestion de la Relation Clientèle : soignez l'accueil et la qualité de votre service client

Durée : 2 jours : 14heures

Format : Présentiel

Objectifs de formation : A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable :

- d'entrer en relation avec un prospect/client avec aisance et d'adopter une posture d'accueil
- découvrir le profil du prospect et s'adapter à lui
- d'adopter une posture d'écoute active et traiter les objections
- de gérer les réclamations et les clients insatisfaits
- de développer une bonne relation avec le client, afin de le fidéliser

Tarif : 450 € HT

Public : Agent en relation avec le public

Formateur : J'ai à mon actif dix ans d'expérience dans un centre de formation de type Sales Academy, spécialisé dans les méthodes de vente et la relation clientèle. Le client était au cœur de l'entreprise. Mon rôle était la conception de supports, ainsi que la formation des forces de ventes tant en formation initiale qu'en continue.

Méthodes et moyens pédagogiques :

- ✓ Méthode affirmative : exposé des techniques
- ✓ Méthode démonstrative : mise en situation, sketching

Moyens techniques : ordinateur, outils d'animation dynamiques, paperboard

Ressources pédagogiques : supports powerpoint, films, réveils pédagogiques, discussions post-it

Moyen d'évaluation des acquis :

- ✓ Evaluations formatives variées et continues pour suivre la progression (1 par thème)
- ✓ Evaluation finale pour valider l'acquisition des compétences

Les évaluations se font sous forme de QCM, cas pratique, travaux de groupes, sketching

Sanction de la formation : Attestation de formation et Certificat de réalisation.

www.koriformation.com

KORI FORMATION Chez BURO Club Lot. Dillon Stade, Immeuble Avantage 11 rue des arts et métiers 97200 Fort-de-France | Siret : 99257804700019 | Déclaration d'activité enregistrée sous le N° 02973745597 auprès du préfet de la région Martinique.

Contact kori.formation@outlook.fr ☎+596 696 567 225



Titre module 1 : Entrer en relation avec un client et découvrir ses besoins (4H)

Objectif pédagogique : A l'issue du module le stagiaire sera capable de pratiquer une écoute active afin de découvrir les besoins du client selon son profil

Il saura :

- Adopter une posture d'accueil face à un client
- Se mettre en position d'écoute active afin de découvrir son client
- Utiliser les différents types de questions (ouvertes, fermées, alternatives et echo) pour comprendre le besoins du client
- Savoir définir les différents types de clients à l'aide du SONCASE
- Adopter la technique QQQCP pour interroger un client tout en l'impliquant

Validation des acquis : Sketching, cas pratique, QCM

Titre module 2 : Déterminer les besoins du client et proposer des solutions adaptées (4H)

Objectif pédagogique : A l'issue du module le stagiaire sera capable de proposer une solutions adaptée aux besoins du client et d'argumenter sur la solution présentée

Il saura :

- Mener un entretien tout en ayant une écoute active
- Repérer les points de blocages, afin d'anticiper les objections
- S'assurer de la bonne compréhension des attentes du clients en pratiquant la reformulation
- Démontrer son expertise en proposant des solutions adaptées
- Argumenter en utilisant la méthode CAB adaptée au SONCASE

Validation des acquis : Sketching, cas pratique, QCM

Titre module 3 : Répondre aux objections du client et gérer les insatisfactions des clients mécontents (3H)

Objectif pédagogique : A l'issue du module le stagiaire sera capable de reconnaître une objection, la traiter, et percevoir les signaux d'achat afin de conclure la vente.

Il saura :

- Distinguer les différents types d'objections
- Traiter les objections à l'aide de la méthode CAP
- Prévenir les situations litigieuses
- Gérer les insatisfactions en gardant une posture professionnelle
- Trouver des solutions afin que le client garde une image positive de l'entreprise

Validation des acquis : Sketching, cas pratique, QCM

Titre module 4 : Mettre le client au cœur de la relation afin de le fidéliser (3H)

- Mettre en place une stratégie de planification de la relation
- Utiliser les outils digitaux pour entretenir la relation avec le client

Validation des acquis : Sketching, cas pratique, QCM

www.koriformation.com

KORI FORMATION Chez BURO Club Lot. Dillon Stade, Immeuble Avantage 11 rue des arts et métiers 97200 Fort-de-France | Siret : 99257804700019 | Déclaration d'activité enregistrée sous le N° 02973745597 auprès du préfet de la région Martinique.

Contact kori.formation@outlook.fr ☎+596 696 567 225