

Développer l'esprit client



PUBLIC



Toute personne en contact avec des clients internes ou externes. Accessible aux personnes en situation de handicap.

PRÉREQUIS

Aucun.

OBJECTIFS



Comprendre les enjeux de la bonne qualité de la relation avec un client : économique, gestion du compte et confort relationnel.

APTITUDES

Facilité à communiquer avec les gens.
Capacité à répondre rapidement aux besoins de la clientèle.
Aptitude pour le service à la clientèle.

COMPÉTENCES VISÉES

Maîtriser la relation client.
Prendre en compte l'importance du rôle de l'accueil dans la relation commerciale.
Connaître les principales motivations des clients.
Savoir gérer les conflits.

MÉTHODES UTILISÉES

Supports remis aux participants en séance.
Ateliers de mise en pratique. Ateliers réflexifs.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Évaluation de l'acquisition des connaissances au travers des exercices pratiques. QCM d'évaluation en fin de formation.

DURÉE



Durée : 2 jours | Délai d'accès : sur demande

TARIF

A partir de **300** euros par personne / jour

MODALITÉS

Présentiel/ à distance/ mixte

PROGRAMME

Développer un état d'esprit orienté client

- Cerner les enjeux d'une relation client optimisée
- Comment le client nous perçoit
- Mesurer l'intérêt d'une relation de confiance avec ses clients
- Raisonner en termes de conséquences pour le client

Identifier les attentes des clients

- Typologie des clients
- Connaitre les sources d'insatisfaction et de satisfaction client
- Quelles sont leurs attentes et exigences ?
- Distinguer qualité de service et qualité de la relation humaine
- Les qualités à privilégier : l'esprit service, l'amabilité, l'écoute, la patience, l'attention Exploiter et transmettre les informations

Communication

- Règles générales de la communication
- Les pièges à déjouer
- La méthode SONCAS
- Perception des besoins annoncés et les besoins cachés
- Traiter les cas litigieux, l'agressivité et les réclamations

Les attitudes qui font la différence

- Diagnostiquer son propre savoir-être
- Offrir une image positive de soi, de son service, de son entreprise
- Développer son sens de l'écoute et de l'empathie
- Savoir reformuler, expliquer les solutions et les valoriser
- Les clés du succès : sourire, voix, mots positifs