



UNE RELATION CLIENT QUI TEND VERS L'HUMAIN

Intégrer - Former - Accompagner

PUBLIC :

Equipe « commerciale »

*Pour les personnes en situation de handicap, veuillez nous contacter en amont afin d'envisager la situation la plus adaptée

NIVEAU : Tous

PRE REQUIS : Aucun

DUREE : 7H00

HORAIRES

9H30- 13H00 / 14H00-17H30

NOMBRE DE STAGIAIRES

6 maximum

TARIFS : Voir document associé

DELAI D'INSCRIPTION

Jusqu'à 48H avant la session dans la limite des places disponibles

INTERVENANT : Caroline PAUL

PROGRAMME :

ENTREE EN RELATION

Les 5 premières secondes

Le climat de confiance

INTERAGIR EN SOUPLESE

Questionner, comprendre, accepter

Gérer les émotions

Communiquer, expliquer, échanger

FINALISER SUR DES ENGAGEMENTS

Intégrer une solution gagnant-gagnant

Vérifier la satisfaction client

OBJECTIFS DE LA FORMATION : ACQUIS

- Comprendre le client et ses attentes
- Personnaliser la relation client
- Doubler les retours et les résultats
- Sécuriser les relations contractuelles

FORMALITES/MODALITES

LIEU : En entreprise ou chez Caen tu bosses

MATERIEL : Une salle adaptée au nombre de stagiaires (chaises, tables) écran, paperboard

INTERVENTION : Individuel / Inter entreprise / Intra entreprise

PEDAGOGIE : support vidéo / annexes papier / mise en situation

ANIMATION : 100% présentiel axée sur l'interaction, l'application et l'expérience.

DOCUMENTS ADMINISTRATIFS

Au stagiaire :

- Support pédagogique digital + annexes de mise en pratique
 - Evaluation des acquis à la fin (Pas à pas)
 - Validation à chaud de la formation

A la charge du contractant :

- Attestation individuelle d'assiduité
 - Fiche d'émargement