



RELATION CLIENT ET POSTURE COMMERCIALE

Une relation client qui tend vers l'humain



PUBLIC VISÉ

Avant la formation, le stagiaire (sans niveau ou prérequis spécifique) est concerné quand :

- Il débute une activité en relation client
- Il a des difficultés à gérer ses émotions face à un client difficile
- Il veut développer son empathie
- Il souhaite améliorer les réponses apportées au client
- Il ressent un besoin d'outils face à un client mécontent

OBJECTIFS

Après la formation, le stagiaire saura :

- Comprendre le client et ses attentes
- Personnaliser la relation client
- Doubler les retours et les résultats
- Sécuriser les relations contractuelles
- Appréhender les situations difficiles avec confort

PROGRAMME

Pendant la formation, le stagiaire abordera :

- **L'entrée en relation**
 - Les 5 premières secondes
 - Le climat de confiance
- **L'interaction dans le temps**
 - Questionner, comprendre, accepter
 - Gérer les émotions
 - Communiquer, expliquer, échanger
- **La conclusion gagnante**
 - Intégrer une solution engageante
 - Vérifier la satisfaction client

DURÉE 7H

9H30 À 13H00 / 14H00 À 17H30

6 PERSONNES MAXIMUM

TARIF EN PAGE 4

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

La formation se déroulera :

- En présentiel. Des annexes de travail papier seront distribuées en salle et le support envoyé par mail en fin de session
- En groupe de 3 à 6 participants (INTER/ INTRA)
- Evaluation des acquis sous forme : plan d'actions et matrice KISS
- Evaluation de la satisfaction à chaud en fin de session
- Méthodes pédagogiques : Informative / Exercice en individuel / Jeu de carte / Questions-Réponses /
- Outils pédagogiques : Points of you (observation d'image) / VAK / Emotions principales / Analyse transactionnelle

- Pré-Inscription sur le site internet >> Inscription quand contrat signé et acompte réglé
- La session peut s'adapter à certains handicaps, veuillez nous contacter pour envisager la solution la plus adaptée