

LA RELATION CLIENT, AGIR SUR LA QUALITÉ ET LA SATISFACTION

Objectifs de la formation

- Acquérir les techniques de la relation commerciale nécessaires à la satisfaction client.
- Développer l'esprit commercial.

Méthodes pédagogiques

- Comprendre les enjeux de la relation commerciale.
- Identifier les parties prenantes de la relation commerciale.
- Aborder une relation commerciale de manière efficiente et efficace.
- Gérer sa relation client de manière pérenne et détendue malgré les éventuelles réclamations et insatisfactions possibles.

PROGRAMME DE LA FORMATION

Comprendre les enjeux d'une relation commerciale de qualité

- Développer une relation d'affaires en réponse aux attentes et besoins prospects / clients.
- Créer et pérenniser une relation de confiance gagnant / gagnant.
- Favoriser une relation à l'argent dépassionnée pour un chiffre d'affaires au service du projet d'entreprise.
- Véhiculer une image positive, dynamique et responsable de l'entreprise.
- Fructifier ses savoir-faire et savoir-être professionnels, ses réseaux et ses connaissances secteurs.

Aborder une relation commerciale de manière efficiente et efficace

- Etablir des contacts de manière organisée et opportuniste.
- Identifier le rôle du contact dans l'organisation et son pouvoir de décision.
- Diagnostiquer les attentes et les besoins prospects / clients.
- Argumenter et valoriser ses offres de solutions.
- Traiter les objections.
- S'assurer d'avoir répondu aux attentes.
- Conclure un accord d'affaires.
- Transformer un prospect en client, en tête de réseau et en ambassadeur de marque.
- Créer une relation de confiance entre professionnels autour d'objectifs partagés.

Public

Entrepreneurs, managers, commerciaux juniors, assistant(es) commerciaux / d'accueil.

Pré-requis

Avoir la volonté de devenir acteur direct de la satisfaction clients / prospects.

Nombre de participants

Minimum 5 et maximum 8 personnes.

Durée de la formation

1 journée.

Lieu de la formation

Rennes et Saint-Malo

Points forts

Echanges d'expérience entre participants.
Mise en pratique par le jeu et/ou par des exercices basés sur le vécu des participants.

Support pédagogique

Remise d'un support sous forme de guide pratique.

Intervenant

Christian GOULIAS
Consultant - Formateur en Développement commercial et Management
06 37 01 17 83
cgs.conseilsetreseaux@gmail.com

LA RELATION CLIENT, AGIR SUR LA QUALITÉ ET LA SATISFACTION

Gérer sa relation client de manière pérenne et détendue malgré les réclamations et insatisfactions,

- Rechercher systématiquement la satisfaction client.
- Accepter les critiques constructives et les insatisfactions clients (principe d'amélioration continue).
- Faire face aux situations délicates avec tact, professionnalisme et réactivité.
- Conserver une distance émotionnelle avec l'agressivité de certaines personnes.
- Rassurer son client par la mise en œuvre immédiate des actions correctives.
- Mettre en place un processus de prévention des problématiques observées.
- Savoir expliquer le refus d'une action.

Développer l'esprit commercial

- Avoir la volonté de trouver des solutions aux besoins prospect / client.
- Développer la curiosité – le sens de l'écoute active – l'empathie.
- Être représentant d'une équipe développant un savoir-faire et un savoir-être.
- Distinguer l'objectif opérationnel de l'objectif relationnel.
- Inspirer confiance, être rassurant.
- Maîtriser son langage verbal, para-verbal, non verbal.
- Cultiver le sens de la satisfaction client et de l'amélioration continue.

Public

Entrepreneurs, managers, commerciaux juniors, assistant(es) commerciaux / d'accueil.

Pré-requis

Avoir la volonté de devenir acteur direct de la satisfaction clients / prospects.

Nombre de participants

Minimum 5 et maximum 8 personnes.

Durée de la formation

1 journée.

Lieu de la formation

Rennes et Saint-Malo

Points forts

Echanges d'expérience entre participants.
Mise en pratique par le jeu et/ou par des exercices basés sur le vécu des participants.

Support pédagogique

Remise d'un support sous forme de guide pratique.

Intervenant

Christian GOULIAS

Consultant - Formateur en Développement commercial et Management
06 37 01 17 83
cgs.conseilsetreseaux@gmail.com