



RELATION CLIENT



Agir pour une relation client de qualité

2 jours
PRÉSENTIEL
14 heures

Découvrir ou approfondir ses connaissances pour ...

1

Comprendre les évolutions des comportements d'achats

2

Savoir identifier les nouvelles attentes des clients

3

Savoir adopter un comportement professionnel

4

Comprendre l'impact économique de la relation client

5

Savoir appliquer une communication constructive

COMPRENDRE LES ÉVOLUTIONS DES COMPORTEMENTS D'ACHATS

1

Prendre conscience des évolutions sociologiques en matière de relation client

- Le monde change... et le commerce aussi
- L'impact de ces évolutions sur la relation client au quotidien
- Les effets d'un métier basé sur la perception

IDENTIFIER LES NOUVELLES ATTENTES DES CLIENTS

2

Donner du sens aux nouvelles exigences des clients

- La perception au quotidien du client "Difficile"
- Les enjeux des clients " Difficiles" pour l'entreprise
- La recherche des véritables critères d'achat
- Les enjeux des remontées clients pour l'entreprise et les collaborateurs

ADOPTER UN COMPORTEMENT PROFESSIONNEL

3

Acquérir les bases d'un comportement professionnel attendu pour mieux vivre la relation client

- Les dangers du comportement naturel au pouvoir
- Les prérequis de la relation client
- L'application à travers le "Bonjour" : les effets du premier geste professionnel de la relation client
- L'intérêt d'adopter un comportement professionnel constant

COMPRENDRE L'IMPACT ÉCONOMIQUE DE LA RELATION CLIENT

4

Prendre conscience de son rôle économique dans l'entreprise lors de la relation client

- Le calcul du chiffre d'affaires d'un client gagné... ou perdu
- Les impacts économiques du client prescripteur
- Les principaux éléments qui composent un chiffre d'affaires
- L'incidence de la relation client sur le résultat de l'entreprise

APPLIQUER UNE COMMUNICATION CONSTRUCTIVE

5

Acquérir des techniques de communication concrètes afin de mieux répondre aux attentes

- Les principales motivations des clients en magasin
- La définition de "Vendre" dans la relation client au quotidien
- L'application du questionnement professionnel afin de mieux comprendre les véritables motivations du client
- La gestion des situations conflictuelles



A qui s'adresse cette formation ?
A tous les collaborateurs en relation avec le client



Les prérequis de la formation
Pas de prérequis



Modalités de la formation
Nombre de participants limités à 8 personnes

Formation INTRA ENTREPRISE
La formation se déroulera dans les locaux de l'entreprise ou dans un lieu de son choix



Méthodes d'animation
Exercices pratiques sur des cas concrets, démonstration et échanges entre les participants



Modalités d'évaluation
Recueil des attentes et des situations insatisfaisantes, Exercice et mise en situation sur les compétences des participants, Questionnaire ou quizz d'évaluation, ...