

## RELATION CLIENT & VENTE

**AGIR POUR UNE RELATION CLIENT DE QUALITE**  
Mettre en œuvre un plan d'action personnalisé pour optimiser l'accueil et la relation client

PC02


**Présentiel**

Durée	Modalités	Tarif	Indicateurs
<b>14 heures</b> 2 jours de 7 heures	<b>Formation intra ou Inter avec un formateur</b> Session de 6 à 10 stagiaires maximum	<b>Formation inter</b> <b>1 100€ H.T./Stagiaire<sup>(1)</sup></b> Formation intra: nous consulter	 <b>4.8/5</b> (43 avis) <sup>(2)</sup> <small>MAJ Juin 2023</small>

### COMPETENCES CIBLES

Découvrir ou approfondir ses connaissances pour ...

1

**Savoir** comprendre les évolutions des comportements d'achat

2

**Savoir** identifier les nouvelles attentes des clients

3

**Savoir** adopter un comportement professionnel

4

**Savoir** mesurer l'impact économique de la relation client

5

**Savoir** appliquer une communication constructive

### A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION


**Public**

Tout collaborateur en contact avec des clients


**Les prérequis de la formation**

Aucun prérequis n'est nécessaire pour participer à cette formation

### PROGRAMME

1

#### COMPRENDRE LES ÉVOLUTIONS DES COMPORTEMENTS D'ACHAT

**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


**Validation au travers de mises en situation :**

S'entraîner à identifier les critères d'achat des clients propres à son secteur d'activité

2

#### IDENTIFIER LES NOUVELLES ATTENTES DES CLIENTS

**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


**Validation au travers de mises en situation :**

S'entraîner à rechercher les véritables attentes des clients dans le cadre de son contexte de travail

**3**
**ADOPTER UN COMPORTEMENT PROFESSIONNEL**
**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

**Validation au travers de mises en situation :**


S'entraîner à évaluer la qualité de son comportement professionnel dans la relation client dans le cadre de son contexte de travail

**4**
**MESURER L'IMPACT ÉCONOMIQUE DE LA RELATION CLIENT**
**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


**Validation au travers de mises en situation :**

S'entraîner à mesurer l'impact économique de la relation client dans son activité commerciale

**5**
**APPLIQUER UNE COMMUNICATION CONSTRUCTIVE**
**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


**Validation au travers de mises en situation :**

S'entraîner à appliquer les techniques de communication avec les clients dans son contexte de travail et s'entraîner à gérer des situations conflictuelles

**ORGANISATION**

	<b>Méthodes d'animation</b>	Exercices pratiques sur des cas concrets, démonstration et interaction permanente entre les participants et le formateur
	<b>Modalités d'évaluation</b>	<b>Avant la formation :</b> Test de positionnement, Entretien de découverte interactif, Recueil des attentes et des situations insatisfaisantes, <b>Pendant la formation :</b> Exercice et mise en situation sur les compétences des participants, Questionnaire ou quizz d'évaluation par module <b>En fin de formation :</b> Questionnaire post-formation
	<b>Planification de la formation</b>	Toutes nos formations sont planifiées avec l'entreprise, dans le trimestre qui suit la validation de votre inscription.
	<b>Accessibilité aux personnes en situation de handicap</b>	Afin d'organiser dans les meilleures conditions la formation et de nous assurer que les moyens de la prestation de formation peuvent être adaptés à vos besoins spécifiques, vous pouvez nous contacter au 03 80 53 94 15 ou par mail à <a href="mailto:service.formation@cmv-formationconseil.com">service.formation@cmv-formationconseil.com</a>

(1) Les tarifs affichés correspondent au prix hors taxes par stagiaire pour des formations en inter-entreprise hors frais annexe (Abonnement, pause, repas, hôtel, ...). La T.V.A. applicable est de 20%. Pour les formations en intra, veuillez nous contacter.

(2) Note calculée sur l'ensemble des retours clients pour cette formation au cours des 12 derniers mois. Mise à jour tous les 3 mois.



**Afin de répondre à vos questions, d'établir un devis ou de réaliser une inscription, contactez-nous au 03 80 53 94 15 ou par mail [service.formation@cmv-formationconseil.com](mailto:service.formation@cmv-formationconseil.com)**

Générée le 19/06/23