



Les 7 atouts pour réussir la Relation Client

Les clients sont de plus en plus exigeants vis-à-vis des entreprises et n'acceptent plus de se sentir ignorés ou déconsidérés.

Comment faire face à ces nouvelles exigences ? Comment vous outiller pour réussir votre Relation Client ?

Vous vous entraînerez à acquérir des réflexes gagnants grâce à de nombreuses mises en situation pratiques avec débrief et actions correctives.

A l'issue de ce module, vous serez capable :

- D'adopter les comportements pertinents face aux clients,
- De transformer un client mécontent en client ambassadeur de votre entreprise.

Objectif pédagogique

- Identifier et utiliser les 7 atouts qui permettent de réussir sa Relation Client
- Mesurer la contribution personnelle à la satisfaction du client
- Maintenir le client au cœur de son quotidien
- S'entraîner à mettre en œuvre ces 7 atouts
- Construire sa démarche de Relation Client quelque soit le canal de communication adopté (téléphone, mail, face à face...)

Profil des stagiaires

- Commercial itinérant ou sédentaire au contact des clients (par téléphone, en face à face, par mail...)
- Tout collaborateur de l'entreprise qui contribue à la réussite de la Relation Client

Pédagogie

- Alternance d'apport de méthodes et d'échanges de bonnes pratiques
- Nombreuses mises en situation adaptées aux différents canaux de la Relation Client (téléphone, mail, face à face...)
- Simulation, débrief et actions correctives et correctrices
- Exercices individuels et collectifs
- Plan de développement personnel en fin de session

Programme



Rechercher les caractéristiques d'un client

- Apprécier ses repères
- Evaluer ses attentes et ses motivations
- Analyser le Client :
 - Ce qui le satisfait
 - Ce qui lui déplaît et les conséquences associées
- Comprendre les enjeux de la dimension « capital client »

Comprendre mon rôle, mes missions, mes 7 atouts pour générer de l'attachement client

- Mon rôle : Le Hard et le Soft
- Comprendre les efforts fournis par le client

Identifier les 7 atouts pour optimiser la Relation Client

- Lister les 7 atouts pour générer de l'attachement client
- Distinguer les repères clés d'une relation client réussie

Optimiser sa relation client

- Utiliser les 7 atouts pour les mettre au service de :
 - L'accueil du client
 - L'écoute et la compréhension du client
 - Une communication efficace pour créer un climat de confiance
 - La gestion des situations délicates pour fidéliser les clients

Utiliser les bons réflexes pour transformer un client mécontent en un client ambassadeur

- Identifier les sources du mécontentement
- Construire des réponses claires et adaptées
- Organiser le suivi de la satisfaction et vérifier le respect de vos engagements
- Clôturer un conflit et renforcer la relation
- Utiliser les mécontentements comme source d'amélioration interne

- **1490 € HT** (pour la formation et les modules e-learning)
- **Durée : 2 jours** • **Dates : voir calendrier joint**
- ☎ N° Conseil : **03 90 20 55 52**
- **Réf : ICDOR02**



Votre parcours

Modules e-learning avant :

- Qu'est-ce qu'un service client de qualité ?
- Produire un service en phase avec les attentes du client
- Qu'est-ce qu'être orienté client ?

Module e-learning après :

- Gérer l'insatisfaction des clients