

# Cadres non-commerciaux : optimisez votre relation client

-Référence: **RC-4**

-Durée: **2 Jours (14 Heures)**

## Les objectifs de la formation

- Renforcer son efficacité relationnelle dans les contacts avec les clients.
- Travailler en synergie avec les commerciaux.
- Développer les qualités qui fidélisent les clients.

## A qui s'adresse cette formation ?

### POUR QUI :

- Tout cadre expert métier, engagé dans les contacts avec les clients au titre de l'appui avant-vente, en réalisation de projets ou en après-vente.

### PRÉREQUIS :

- Aucun.

## Programme

- **Ajouter la dimension relationnelle à son expertise**
  - Formaliser les enjeux de la relation client : image, chiffre d'affaires, fidélisation.
  - Clarifier la contribution de l'expert à la relation client.
  - La place de l'expert dans le parcours client.
  - Le projet avec les yeux du client.
- **Mieux communiquer en face-à-face avec un client**
  - Distinguer l'objectif opérationnel et l'objectif relationnel.
  - Établir le contact, favoriser la confiance.
  - Détecter les attentes et problèmes du client.
  - Valoriser la solution technique.
  - Accepter critiques et objections, les traiter en souplesse.
- **Intervenir avec succès en avant-vente avec les commerciaux**
  - Partager les informations utiles.
  - Se répartir les rôles.

## Programme

- Exposer le "juste assez" de la technique en se centrant "valeur ajoutée pour le client".
- Comment réagir si le commercial donne une information erronée.
- **Maîtriser la relation client dans les phases de réalisation et d'après-vente**
  - Repérer l'enjeu de ces étapes pour le client.
  - Initier les contacts utiles et cadrer l'intervention attendue.
  - Maintenir le contact jusqu'à la fin de son intervention.
  - Faire face aux situations délicates : retard, mauvaise nouvelle ; interlocuteurs agressifs, de mauvaise foi ; demandes inacceptables ; insatisfaction client.
- **Activité à distance**
  - Trois modules : "L'art de la conviction par l'écoute. Part. A"; "L'art de la conviction par l'écoute. Part. B" et "Argumenter en fonction du profil de client".



(+212) 5 22 27 99 01



(+212) 6 60 10 42 56



Contact@skills-group.com

Nous sommes à votre disposition :  
De Lun - Ven 09h00-18h00 et Sam 09H00 – 13H00

Angle bd Abdelmoumen et rue Soumaya, Résidence Shehrazade 3, 7ème étage N° 30  
Casablanca 20340, Maroc