

Être orienté client : une stratégie gagnante

-Référence: **RC-5**

-Durée: **2 Jours (14 Heures)**

Les objectifs de la formation

- Développer des attitudes de service.
- Entrer en contact de façon efficace et valorisante.
- S'orienter client dans ses contacts clients.
- Faire face positivement aux suggestions et manifestations d'insatisfaction des clients.

A qui s'adresse cette formation ?

POUR QUI :

- Tout collaborateur en contact face-à-face ou téléphonique avec les clients.

PRÉREQUIS :

- Aucun.

Programme

- **Se situer dans la relation client**
 - Vivre le parcours du client pour mieux le comprendre.
 - Identifier les enjeux de la satisfaction des clients.
 - Repérer le niveau d'exigence.
- **Contribuer à une expérience client réussie**
 - Définir les clés d'une expérience client réussie.
 - Connaître les sources d'insatisfaction et de satisfaction client.
 - Distinguer attentes opérationnelles et relationnelles.
 - Situer son rôle dans la satisfaction client.
- **Offrir au client une image positive de l'entreprise**
 - Soigner la qualité de son accueil pour faciliter la communication.
 - Représenter l'entreprise dès les premiers instants.
 - Accueillir la demande du client avec empathie et faciliter son expression.
- **Faire face avec empathie aux exigences des clients**

- Diagnostiquer le besoin : dépasser la demande exprimée.
- Prendre en charge la demande en suscitant la confiance du client.
- Mettre en valeur la solution apportée en restant orienté sur les motivations du client.
- **Transformer un client mécontent en client satisfait pour mieux fidéliser**
 - Adopter une attitude positive face au mécontentement.
 - Désamorcer les tensions.
 - Analyser en finesse la source du mécontentement.
 - Appliquer les 7 règles d'or pour régler un litige.
- **Activité à distance**
 - Un module d'entraînement : "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