

Réussir la relation avec le client

-Référence: **RC-56**

-Durée: **2 Jours (14 Heures)**

Les objectifs de la formation

- Comprendre le mécanisme de la satisfaction du client.
- Identifier les pratiques et qualités qui fidélisent les clients.
- Gagner en capacité d'influence.
- Susciter la confiance du client.
- Développer une qualité de contact qui fait la différence.
- Développer une écoute active et empathique.

A qui s'adresse cette formation ?

POUR QUI :

- Toute personne en contact direct ou indirect avec le client.

PRÉREQUIS :

- Aucun.

Programme

- **Comprendre les moteurs de la confiance dans sa relation de service**
 - Distinguer sympathie et empathie.
 - Réussir les premiers instants.
 - Créer les conditions de la confiance mutuelle.
 - Développer une écoute active dans sa relation de service : écoute, reformulation, posture.
- **Offrir une présence empathique à son client**
 - Respecter les codes sociaux de l'entrée en relation.
 - Intégrer l'impact des émotions sur la communication interpersonnelle.
 - Apporter respect et considération au client.
 - Développer la confiance du client au cours de l'échange.
- **S'engager activement dans le service du client Relier sa mission à l'ambition de l'entreprise.**

- Tenir sa place face au client.
- Conduire l'entretien par étapes.
- **Influencer avec intégrité les clients**
 - Viser des ventes et des décisions pérennes.
 - Mettre en valeur soi, son entreprise, sa prestation de service à travers le choix des mots.
 - Susciter l'adhésion du client par la méthode de l'argumentation structurée.
- **Ancrer la préférence du client**
 - Valider toujours la satisfaction des clients.
 - Oser conseiller ses clients.
 - Anticiper, solliciter...
 - et savoir surprendre.
 - Préserver la relation à long terme dans les situations délicates.
 - modules e-learning de 0TM Votre client et vous : objectif confiance Identifier les enjeux des contacts avec le client.
 - Réussir la rencontre interpersonnelle.
 - Établir une communication proche du client.
 - Rétablir l'équilibre dans des situations sensibles.
 - Votre client et vous : objectif écoute Définir les conditions favorables à l'expression du client lors de la prise de contact.
 - Maîtriser le questionnement.
 - Gérer les obstacles à la compréhension réciproque.
 - Apporter une écoute empathique grâce à des techniques adéquates.
 - Votre client et vous : objectif adhésion Prendre appui sur les besoins du client.
 - Satisfaire en valorisant les bénéfices client.
 - Utiliser un vocabulaire qui démontre l'esprit de service.
 - Fidéliser son client même en situation de blocage.



(+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