

La Relation Clients

Savoir communiquer pour proposer un service de qualité

Connaître les principes de base pour adopter la bonne attitude et délivrer un service client de qualité.

A qui s'adresse cette formation ?

Tous les types d'entreprises.

Public concerné

Tout collaborateur en contact face à face ou téléphonique avec des clients internes ou externes.

Objectifs

- Connaître les principes de base de la relation client
- Pouvoir appréhender et gérer un échange au téléphone ou en face à face sereinement et qualitativement
- Délivrer un service de qualité au client
- Adopter les bons réflexes pour préserver la relation client.

Connaissances requises

Pas de pre-requis.

Méthode pédagogique

Le cours alterne les apports théoriques via un document Power Point et les exercices pratiques via des cas concrets.

Programme sur 1 jour

1/ Les principes de base à connaître dans la relation client :

- Les attentes du client
- La satisfaction du client

2/ Les comportements et attitudes à adopter dans toute communication avec le client :

- Le verbal et le non verbal : en face à face et au téléphone
- L'importance de la voix dans la communication
- Les règles de base dans la conversation téléphonique
- La calibration
- La synchronisation

3/ La relation client dans la relation commerciale :

- Les phases de l'entretien commercial
- Le vocabulaire et l'Art du questionnement
- Identifier le type de client avec le SONCAS

4/ Savoir gérer les relations conflictuelles :

- Appréhender les situations difficiles
- Comprendre et définir le stress
- Ramener la relation dans le positif
- La méthode DESC

5/ La gestion de l'email dans la relation client :

- Les points « A faire » et « A éviter »

Les plus de la formation

Nombreux échanges interactifs et mises en situations.

Modalités

En Intra-Entreprise, En Inter-Entreprises.

Formateur

Consultant en Ressources Humaines.

Sanction

Une attestation sera remise à chaque stagiaire qui aura suivi la totalité de la formation.

Validation

Un questionnaire sera remis à chaque participant à la fin de la formation pour vérifier l'acquisition de la compétence.

Durée et tarif

Durée : 1 jour (7 heures)

Tarif : nous consulter

cdiger@sogeca.com