

Maitriser l'art de la relation client

Réf. : VEN-REL

PRÉREQUIS

Aucun prérequis

ORGANISATION

Durée

2 jours / 14 heures

Modalité

Présentiel, distanciel ou hybride

Délai d'accès

Selon le financement de la formation, les modalités et les délais d'accès à la formation peuvent être variables.

Merci de bien vouloir nous contacter au 06 26 68 55 02

TARIF

1050€ (Inter)

Intra : nous consulter

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

L'intervenant mesurera, tout au long de la formation, l'acquisition des connaissances des participants à travers la mise en place de situation in situ.

En fin de formation, un questionnaire de satisfaction est remis, pour un feedback à chaud.

Délivrance d'une attestation de formation conforme à la législation en vigueur.

Lieu de la formation

A définir

ACCESSIBILITÉ

Si vous êtes en situation de handicap, merci de nous contacter pour les adaptations nécessaires.

OBJECTIFS

Nature de l'action : Acquisition de compétences

- Créer une expérience client distinctive et génératrice de valeur
- Développer une communication verbale et non verbale de qualité
- Instaurer la confiance et gérer les situations délicates avec professionnalisme
- Adapter son attitude aux profils et émotions des clients
- Fidéliser durablement grâce à une relation humaine authentique

MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

Équipe pédagogique

Un consultant expert de la thématique.

Techniques pédagogiques

- mises en situation pratique et jeux de rôle, adaptés aux besoins et au contexte des participants ;
- alternance d'outils d'aide à la décision théorique directement applicable dans le contexte professionnel ;
- travaux pratiques intersessions ;
- exercices, études de cas et cas pratiques.

Ressources pédagogiques

Un support de formation est remis aux apprenants lors de la formation.

Il présente l'essentiel des points vus durant la formation et des éléments d'approfondissement.

CONTENU DU PROGRAMME

Créer une expérience client à forte valeur

- Comprendre les attentes et besoins dans un univers premium
- Différencier besoins exprimés, implicites et émotionnels
- Développer ses capacités d'observation, d'écoute et de ressenti
- Soigner les rituels d'accueil et instaurer la confiance dès le premier contact

Renforcer la qualité de la relation au fil du parcours client

- Les 5 moments clés du parcours client en point de vente ou sur site
- Techniques de communication verbale et non verbale adaptées
- Pratiquer l'écoute active, la reformulation et le langage positif
- Créer un climat d'échange authentique et marquant

Gérer les situations délicates avec élégance

- Identifier les différents profils clients face à une insatisfaction
- Désamorcer tensions et réclamations avec professionnalisme
- Appliquer la méthode DESC pour traiter les critiques constructivement
- Maintenir une posture calme et valorisante en toutes circonstances

Fidéliser et laisser une empreinte positive

- Comprendre l'impact des « petites attentions » qui marquent la différence
- Créer une relation humaine durable, sans excès ni artifices
- Conclure les échanges en renforçant la satisfaction et la fidélité