



9- Relation Client / Satisfaction Client

Qu'est ce qu'un client ?

Notions de la relation client

La philosophie de l'entreprise vis à vis de la relation client

Comprendre les comportements actuels des clients

Hiérarchiser les attentes du client

Etre à l'écoute de ses besoins

Analyser l'enjeu économique du client

En pratique, comment faire ?

- « En quête » de la satisfaction clients

- Redéfinir les besoins et attentes du client

- Développer son empathie

- S'adapter à chaque client afin d'obtenir de la satisfaction et de ce fait de la Fidélisation

Par une posture :

- Adopter une attitude mentale positive : principale clé des relations interpersonnelles

- Choisir des mots qui engendrent chez l'autre respect et confiance

- Anticiper, décoder, et surtout prévenir des situations génératrices de tensions et d'incompréhensions.

Rentrer en relation est une co-construction :

- En interne, développer une véritable culture de la communication positive : co- construire **une charte commune sur la relation clients**

- En externe : faire « vivre » cette charte : La « marketer », faire identifier comme un exemple de la relation client

Capacités développées :

Maitriser l'accueil et l'écoute du client afin de véhiculer une image positive de l'entreprise

Communiquer efficacement et développer un climat de confiance avec son client

Appréhender les situations difficiles dans la relation client pour fidéliser les clients

Suivi et évaluation : L'évaluation de la qualité de formation se fera tout au long de la formation par des exercices de mise en pratique liés directement aux différents thèmes abordés durant la formation.

Une feuille d'évaluation de compétences est remise à chaque stagiaire leur permettant d'évaluer leurs acquis.

Une deuxième évaluation permet d'évaluer les modalités pédagogiques et le contenu de la formation, de mesurer le degré de satisfaction à chaud du stagiaire pour adapter les formations suivantes aux besoins spécifiques des participants

Une attestation est délivrée en fin de formation

Equipe pédagogique

La formation est assurée par Anne Caroline Vivet, formatrice et coach, spécialiste de la transition professionnelle en entreprise et de particuliers.

DUREE : 1 journée soit 7 heures

DATES : à définir

LIEU : à définir

Objectifs :

- Développer une relation de qualité avec ses clients par une attitude positive

- Travailler de façon collective, levier de performance dans la relation client

- Optimiser une bonne ambiance de travail afin d'impacter la satisfaction et la fidélisation des clients

Public :

Cette formation commerciale s'adresse aux personnes amenées à être en contact physique ou téléphonique avec un client

Prérequis :

Pas de prérequis

Délais et modalités d'accès

Nos formations sont réalisées sur mesure. Nous programmerons les dates en fonctions de vos contraintes et de nos disponibilités

Dispositifs spécifiques d'accueil des stagiaires

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Les aspects, l'accessibilité et le type de handicap au regard des modalités d'accompagnement pédagogiques sont à évoquer impérativement au cours de l'entretien préalable à toute contractualisation afin de pouvoir orienter ou accompagner au mieux les personnes en situation de handicap.

Formatrice :

Mme Anne-Caroline Vivet Dirigeante
Access Horizon 23 Bis Val de
Tourame
13770 Venelles
tél :06 10 07 01 89
mail :acv.accesshorizon@gmail.com