

Gérer la relation client avec efficacité

Durée : 2 Jours **Repas** : Non inclus dans le tarif **Tarif** : 1350.00 €

Paris

- Du 6 au 7 décembre 2021

Lyon

- Du 9 au 10 décembre 2021

Module 6 - Coursus commercial

Référence : COM6

OBJECTIFS

Cette formation permettra aux participants de :

Comprendre les enjeux de la fidélisation client et son rôle dans le processus de gestion de la relation client

Définir sa stratégie de fidélisation

Mettre en place une relation client de qualité, fondée sur la confiance

Comprendre les besoins rationnels et émotionnels de ses clients, y répondre et les anticiper

Prévenir les difficultés relationnelles avec le client

Savoir gérer les situations difficiles

PROGRAMME

Fidéliser, pourquoi ?

Les enjeux de la fidélisation pour les métiers de prestation de service

Le lien entre qualité de la relation au quotidien et fidélisation

Les caractéristiques d'une relation client de qualité : la notion de réponse aux besoins, rationnels et émotionnels

Créer les conditions d'une relation client sereine et professionnelle

Créer la confiance : la communication non-verbale

Se mettre sur la même « longueur d'ondes » que son client

Comprendre les différences de cadres de référence et les respecter

Différencier faits et opinions

Utiliser le registre de vocabulaire du client

Comprendre les besoins du client pour y répondre et les anticiper

Exploiter la grille des besoins client : le S O N C A S

Connaître les différents types de questions, leurs effets et leurs limites

Reformuler pour valider la compréhension

Faire face aux situations délicates pour prévenir les difficultés relationnelles

Adopter la posture propice à un échange constructif : les positions de vie

Savoir « dire les choses » sans nuire à la relation (annoncer un retard, dire non, ...)

Proposer des solutions innovantes et satisfaisantes pour lever les situations de blocage

Préparer l'échange pour être plus attentif à la qualité de la relation

Gérer les difficultés relationnelles et les conflits

Prendre en compte la dimension émotionnelle dans la relation

Le lien entre pensées, émotions et comportements

Traiter les objections (clients inquiets), le mécontentement et les réclamations

Les différentes manières de recevoir un message

La reformulation et le recadrage

Gérer les conflits et faire face à la colère :

La dynamique du conflit et ses étapes

Escalade et tactiques de désescalade : La « colline de la colère »

Faire face à la mauvaise foi et à la manipulation

Bâtir une stratégie de fidélisation

La clarification du rôle de chacun et de son importance dans le processus de gestion de la relation clients

La stratégie de l'hyper satisfaction : créer de la valeur / utiliser son réseau

Faire des réclamations clients un outil de fidélisation

Mettre en place un système de veille et d'écoute du client : les différentes sources

Détecter les signaux d'alarme

Mettre en place un processus d'alerte pour transmettre les informations aux acteurs clés

Intégrer les principes du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) en matière de collecte et de traitement des données

En savoir +

PUBLIC

Tout salarié de la branche exposé à une relation client quotidienne, devant fidéliser et développer une qualité de service dans la durée

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis

FORMAT

2 journées consécutives en présentiel (14h)

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Les méthodes seront essentiellement actives : études de cas, exercices de découverte, vidéos, mises en situations contextualisées, partages de pratiques et d'expérience.

Les apports théoriques et méthodologiques viendront éclairer les expériences.

Nous proposerons aux participants une **grille d'écoute et de fidélisation client** leur permettant de **construire leur stratégie de fidélisation**.

Les participants réaliseront et repartiront avec leur plan d'action individuel (PAI)

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mises en situation, entraînements ou exercices donnant lieu à un feedback du formateur

Autodiagnostic

Autoévaluation par le participant

Participants en situation de handicap

Nous vous invitons à nous contacter afin que nous envisagions ensemble les meilleures solutions pour adapter notre formation à vos besoins

adhérents ATLAS

Les formations relevant des Actions collectives peuvent être financées jusqu'à 100% par l'OPCO ATLAS (dans la limite des fonds disponibles et selon les conditions en vigueur sur le site de l'OPCO ATLAS),

Les critères à remplir sont les suivants :

- L'entreprise doit être à jour de ses cotisations auprès de l'OPCO ATLAS
- Les participants inscrits doivent avoir le statut de salarié de l'entreprise adhérente

Plus d'informations sur le site www.fafiec.fr

Pour les entreprises soumises à quotas, le calcul de ces derniers sera effectué en fonction du nombre de salariés inscrits et non en fonction du nombre d'inscriptions pour un même salarié, chaque salarié pouvant suivre toute ou partie du cursus.