

Relation client

OBJECTIFS

Etre capable de traiter les situations de litiges mettant en jeu la relation entre l'entreprise et le client.

PARTICIPANTS

Commerciaux, chefs des ventes, hotliners, et toute personne ayant à gérer des relations clients.

PRE-REQUIS

Aucun.

METHODE PEDAGOGIQUE

Ateliers pratiques (jeux de rôles, et évaluation post-formation) / Théorie (méthodes et techniques à connaître)

MOYENS

Salle avec vidéoprojecteur et paperboard.

Développez la satisfaction client au quotidien

PROGRAMME

- ✓ **La satisfaction client :**
 - Définir la satisfaction client
 - Mieux décrire les attentes clients
 - La qualité de service de votre entreprise : un indicateur essentiel
 - Analyser les origines de l'insatisfaction client
- ✓ **Véhiculer une image positive de l'entreprise, et du service apporté au client**
 - Soigner sa présentation : vestimentaire, verbale, comportementale
 - Les formules à privilégier, celles à éviter
 - Travailler sur les comportements positifs
- ✓ **Faire face aux exigences des clients**
 - Outils pour diagnostiquer la demande du client
 - Se montrer réactif
 - Utiliser des outils pour diagnostiquer l'insatisfaction et la faire connaître
- ✓ **Gérer le stress de la relation client**
 - Identifier son rapport au temps et négocier des délais si besoin
 - Apprendre à dire non pour aller à l'essentiel
 - Prévoir les imprévus et urgences
- ✓ **Gestion des litiges**
 - Avoir une écoute active
 - Détecter l'insatisfaction
 - S'affirmer face à une situation de crise et traiter l'insatisfaction dans les meilleurs délais
 - Proposer des solutions pour le client et l'entreprise

