

Objectifs :

- . Comprendre les enjeux d'une relation clients de qualité
- . Entretenir une relation client
- . Identifier et utiliser le potentiel clients
- . Identifier les problèmes , apporter des solutions et gérer les réclamations
- . Savoir gérer les situations difficiles et savoir dire "NON"
- . Rechercher la satisfaction clients pour les fidéliser

Déroulement du stage :

2 jours : 14 heures.

En intra ou inter : 6 personnes maximum.

Lieu à déterminer suivant la localisation des stagiaires.

Déjeuner : xx € x 2 jours

Barème

Merci de demander
**Emmanuel
Moreira**
par
téléphone
ou en ligne
pour devis
immédiat

Acteurs concernés :

Commerciaux, commerciaux sédentaires, conseillers clientèle, chargés de SAV, toute personne gérant des transactions directes avec les clients (conseil, vente, après-vente)

Notre méthode :

Déterminer vos attentes en amont du stage.
Echanges de points de vue, remue-méninges, études de cas, ateliers à thèmes, jeux de rôles, etc.
Fourniture de matrices diverses et scripts
A votre disposition, pendant 3 mois par entretien téléphonique

Le programme sur 2 jours (résumé)

1er jour

Accueil des participants

Présentation du déroulement du stage et règles de fonctionnement

Apprenons à nous connaître - exposons nos attentes

Comprendre les enjeux d'une relation clients de qualité

- *contexte et image de l'entreprise*
- *ce qui peut changer*

Participer à la mise en place et entretenir une relation client

- *Les différents acteurs : rôles et attentes*
- *Le Service client*
- *Avantages et inconvénients (risques) d'une gestion de la relation clients*
- *Participation au projet GRC*

Identifier et utiliser le potentiel clients

- *Les notions de CRM / GRC*

Identifier les problèmes et apporter des solutions

- *Savoir écouter, questionner et reformuler*

Clôture de la première journée - questions/réponses

2ème jour

Accueil des participants

Questions/réponses sur le contenu de la 1ère journée

Gérer les réclamations

- *Recevoir et prendre en charge efficacement une réclamation*
- *Suivre efficacement une réclamation*
- *Rendre compte, positiver et capitaliser*

Savoir gérer les situations difficiles

- *Neutraliser une situation difficile*
- *Créer un climat positif*
- *Transformer un client difficile en contributeur*

Savoir dire "NON"

- *Evaluer d'abord l'enjeu*
- *S'affirmer face au client - Expliquer sans se justifier*
- *Autres alternatives au "NON" (négociables/non-négociables)*

Rechercher la satisfaction client

- *Pourquoi et comment ?*
- *Traiter les résultats et rendre compte au client*
- *Transformer sa participation aux enquêtes en opportunités*

Clôture de la formation - questions/réponses
(vérification de l'atteinte des attentes et objectifs)