

Savoir gérer les clients difficiles et les conflits dans la relation client

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Relation client

Objectifs

Améliorer la relation et l'écoute du client et véhiculer une image positive de votre entreprise. Communiquer efficacement pour établir un climat de confiance. Gérer les situations difficiles dans la relation client. Fidéliser les clients

Vous allez apprendre à

Maîtriser les enjeux de la Relation Client

Apprendre à Connaître vos Clients et cerner leurs Attentes
Identifier les profils types de vos clients et les différentes personnalités
Valoriser votre image et celle de votre entreprise dans tous les contacts clients
Identifier les compétences et les aptitudes relationnelles nécessaires pour fidéliser les clients

Dialoguer pour construire la relation avec le client

Connaître les principes de base de la communication
Maîtriser les attitudes à adopter face au client et être conscient de ses modes de fonctionnement
Travailler son savoir être pour être (encore) plus efficace face au client
Personnaliser le contact pour créer un climat de confiance
Comment questionner le client : questions ouvertes et fermées
Comment écouter activement et sécuriser le client
Prendre en compte les attentes et proposer des solutions concrètes :
ne pas vouloir répondre (trop) vite
Savoir argumenter efficacement et convaincre le client

Optimiser la relation client

Mettre en valeur votre client et démontrer son professionnalisme
Ne pas confondre convivialité avec familiarité
Saisir les opportunités pour optimiser le contact avec le client :
conseil, vente additionnelle...

Aborder les situations difficiles dans la relation client

Adopter le bon comportement dans une situation difficile pour ne plus « Subir » !
Analyser le dysfonctionnement et penser Solution plutôt que Problème :
savoir prendre du Recul pour être plus efficaces
Savoir expliquer en utilisant un discours positif et "non-technique"

Effectuer un suivi de la relation client

Etablir un suivi du client pour pérenniser la relation
Transmettre les informations en interne pour garantir la continuité de service
Etablir un plan d'actions et informer le client

Bilan et enquête de satisfaction

2 jours

Déroulement programme	Public	Pré requis
Apports théoriques et pratiques. Échanges interactifs. Analyse des pratiques et définition d'un plan d'actions. Conseils personnalisés pour convaincre les clients de l'investissement et du professionnalisme de leurs interlocuteurs	Toute personne amenée à être en contact téléphonique avec un client.	Aucun

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
Mise en situation Fiche d'évaluation	Attestation de formation Avis client

Délai d'accès	Tarifs
Compris entre 15 jours et 2 mois en fonction de la disponibilité de nos formateurs et des salles.	Les tarifs sont consultables sur notre site : www.csinfoformation.com pour les prix publics.



Si vous êtes en situation d'handicap, nous sommes à votre écoute afin d'étudier les adaptations possibles à cette formation.



Plan d'accès ou modalités de visio transmis lors de la convocation.

CSINFO FORMATION

89 route de la Noue
Port de Limay
78520 LIMAY
01.76.21.68.40 / 01.34.77.81.20
service-formation@cs-info.com

