

Une formation très opérationnelle et qui fait la part belle aux mises en situation ! Susciter la confiance et gérer toutes les situations avec professionnalisme pour devenir un champion de la relation client !

Objectifs de la formation

A l'issue de la formation, l'apprenant sera capable de :

- Adopter une posture "orientée client" et valoriser l'image de son entreprise
- Susciter la confiance du client grâce à la qualité de son accueil et de sa prise en charge
- Traiter les situations difficiles de la relation client avec assurance et professionnalisme

Type

Présentiel en INTRA
(dans vos locaux et réservée
aux salariés de votre entreprise)

Durée

2 jours (14 h)

Tarif

2 800 € HT
(pour l'ensemble du groupe)

Public	Pré-requis	Nombre de participants mini/maxi
Collaborateurs des pôles services (accueil, SAV, atelier, caisse...) Toute personne en contact avec le public ou les clients : agent d'accueil, personnel au guichet, au comptoir...	Cette formation ne nécessite pas de pré-requis	Nombre minimum : 3 Nombre maximum : 8

Programme	Modalités et délai d'accès
Comprendre les enjeux d'une relation client de qualité Intégrer la relation client et les enjeux de la fidélisation Comprendre le mécanisme de la satisfaction client Construire la préférence des clients : les clés d'une expérience client réussie Développer un service client véritablement différenciant Réussir son accueil physique et téléphonique Optimiser les trois niveaux de l'accueil Réussir sa prise de contact avec la technique des 4 x 20 Valoriser son image et celle de son entreprise Instaurer un climat de confiance, propice à la relation commerciale Identifier les besoins et attentes des clients Prendre en compte les trois dimensions de la communication Maîtriser l'écoute active, le questionnement et la reformulation Collecter et transmettre les informations utiles S'orienter solution et apporter des réponses efficaces Traiter les situations difficiles de l'accueil Faire face aux imprévus et s'adapter aux situations et aux personnes Gérer ses émotions et son stress Désamorcer les tensions et faire face aux attitudes agressives Traiter les insatisfactions clients pour préserver la relation	Audit des besoins et questionnaire de positionnement en amont de la formation Délai de mise en œuvre de la formation sur site sous 15 à 60 jours suivant la demande Moyens pédagogiques et techniques Apports théoriques et pratiques à l'aide de supports visuels : concepts, outils et méthodes Tests et auto-diagnostics Cas pratiques issus des situations clients Mises en situation et jeux de rôles Réflexions de groupe et échanges de bonnes pratiques guidés par le formateur • Support pédagogique remis aux stagiaires Modalités de suivi et d'évaluation • Feuilles d'émargement par demi-journée Evaluation tout au long de la formation par des exercices pratiques et des mises en situation Evaluation en entrée et en sortie par test et QCM pour valider les compétences acquises Questionnaire de satisfaction en fin de session • Attestation remise à l'issue de la formation Accès aux personnes en situation de handicap Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez-nous pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité. Nous sommes en relation avec l'AGEFIPH pour vous accompagner.

Nom et profil du formateur	Contact
Le formateur, Michaël BERGERON, est expert de la relation client et de la performance commerciale. Titulaire d'un Master 2 en Marketing-Vente, il a occupé pendant plus de 15 ans des postes opérationnels et de direction en entreprise, notamment dans la distribution.	Michaël BERGERON m.bergeron@acme-formation.fr 06 84 50 34 81