

LE COMPORTEMENT DANS LA RELATION CLIENT

Durée: 2 Jours / 14h

Pré requis :

- Aucun

Objectifs de la formation :

- Acquérir et mettre en pratique les bases du comportement dans la relation client lorsqu'on n'est pas soi-même un commercial
- Réussir le premier contact avec le client
- Préserver une relation positive même dans les moments difficiles

Modalité de formation :

- Formation sur le site de l'entreprise ou en centre de formation, individuelle ou en groupe.

Moyens pédagogiques :

- Les exercices pratiques sont basés sur des cas concrets. Ils peuvent également être fournis par le(s) participant(s).
- Supports de cours et/ou fiches pratiques

Evaluation formation :

- Grille d'évaluation soumise au(x) stagiaire(s) en fin de parcours.

Evaluation des acquis :

- Contrôle continu avec évaluation régulière des acquis

Dispositif de suivi :

- Assistance téléphonique
- E-mail

PROGRAMME

• **Réussir le premier contact avec le client**

Identifier et prendre en compte le contexte professionnel du client, ses attentes, ses besoins...

Le premier contact : les mots et les attitudes qui mettent en confiance

Se présenter et présenter son entreprise de façon valorisante.

• **Dialoguer avec le client**

L'écoute active :

- l'analyse du langage verbal et non-verbal
- les techniques de questionnement
- les méthodes de re-formulation.

Répondre aux objections sans agressivité

Analyser les attentes et les problèmes du client en se centrant sur l'essentiel et sur la recherche de solutions.

Présenter commercialement une solution technique.

Conclure son intervention en laissant une bonne impression.

• **Garder la maîtrise de l'entretien en cas de situation difficile :**

Savoir désamorcer une tension

Savoir dire "non" tout en préservant la relation

Identifier les causes d'une insatisfaction et y répondre

Savoir recevoir une critique et y répondre

Comment répondre aux objections les plus courantes : prix, choix, qualité, concurrence...?

Toute reproduction sans autorisation, même partielle, est interdite.