

Gérer la relation client avec efficacité

Formation Management / Développement personnel / Efficacité commerciale



OBJECTIFS

- Identifier tous les leviers qui permettent d'optimiser votre relation client.
- Mettre en perspective sur les comptes clients/prospects cibles les efforts à réaliser.
- Apporter un plus grand intérêt à vos contacts pour générer de l'attachement client.
- S'approprier des vecteurs de communication différents pour enrichir la relation.
- Désamorcer les situations tendues en appliquant une méthode opérationnelle.

PUBLIC

Tout salarié de la branche exposé à une relation client quotidienne, devant fidéliser et développer une qualité de service dans la durée.

PRE-REQUIS

Il n'y a pas de pré-requis nécessaire pour suivre cette formation.

PROGRAMME

Comprendre les enjeux de la relation client

- Comprendre ce qui a changé dans le mode de fonctionnement d'un client.
- Son niveau d'information/connaissances avec les nouvelles technologies.
- Son regard vis-à-vis du fournisseur en crédit ou procès d'intention.
- Sa capacité d'autonomie à réaliser seul ou de manière accompagnée son achat.
- Ce que cela implique sur le métier de vendeur aujourd'hui.

Comprendre les enjeux d'une société orientée client

- Le double constat qui empêche de dormir.
- Une stratégie orientée client.
- Une stratégie orientée résultats.

Upgrader sa fonction dans l'entreprise pour optimiser la relation client

- Capitaliser sur les facteurs influençables.
- Comprendre mon rôle, mes missions et mes atouts pour générer de l'attachement client.
- Comment passer du stade de satisfaction à fidélisation ?
- Identifier les 7 atouts pour optimiser la relation client dans le fond.
- Etre structuré dans son échange.
- Identifier les 7 atouts pour optimiser la relation client dans la forme.
- Quel est mon comportement dans la relation a l'autre

Transformer un client mécontent en véritable ambassadeur

- Les 4 étapes clés à respecter.
- Savoir clôturer un conflit et renforcer la relation.
- Entraînement intensif sur des cas de conflit identifiés par les participants

Horaires, Planning et Déroulement de cette formation

Horaires

- Formation de 9h00 (9h30 le premier jour) à 17h30.
- Deux pauses de 15 minutes le matin et l'après-midi.
- 1 heure de pause déjeuner

DEROULEMENT

- Les horaires de fin de journée sont adaptés en fonction des horaires des trains ou des avions des différents participants.
- Une attestation de suivi de formation vous sera remise en fin de formation.
- Cette formation est organisée pour un maximum de 14 participants.

PROCHAINES FORMATIONS

[Réussir la Certification Gestion de Projet PMP du PMI](#)

[Réussir la Certification PRINCE2 Foundation](#)

[Réussir les Certifications PRINCE2 Foundation et PRINCE2 Practitioner](#)

A retenir

Durée : **2 jours** soit 14h.
Réf. **CYFRCE**

01 42 93 52 72

Dates des sessions

Cette formation est également proposée en formule **INTRA-ENTREPRISE.**



Inclus dans cette formation



Coaching Après-COURS

Pendant 30 jours, votre formateur sera disponible pour vous aider. CERTyou s'engage dans la réalisation de vos objectifs.

100%
SATISFACTION
GARANTIE

Votre garantie 100% SATISFACTION

Notre engagement 100% satisfaction vous garantit la plus grande qualité de formation.

Gérer la relation client avec efficacité

Formation Management / Développement personnel / Efficacité commerciale



[Réussir la Certification ITIL Foundation](#)

[Réussir la Certification Agile certifié SCRUM Master](#)

[Réussir les Certifications TOGAF Certified et TOGAF Foundation](#)

Retrouvez cette formation sur notre site :

[Gérer la relation client avec efficacité](#)