

Garantir le succès de sa relation client

Formation Management / Développement personnel / Efficacité commerciale



Au-delà de bonnes relations inter-personnelles, cette formation insiste sur la nécessité de développer sa connaissance du client et d'être proactif pour agir sur la fidélisation.

OBJECTIFS

- Identifier, définir, comprendre les principes et comportement clés d'une relation de qualité
- Développer un esprit centré sur le service, une attitude active et proactive
- Acquérir les outils, pratiques et méthodes fondamentales pour gérer des situations difficiles
- Mesurer la fidélité d'un client au-delà de sa satisfaction
- Savoir gérer les situations difficiles voire conflictuelles

PUBLIC

Commercial, ingénieur avant-vente, animateur de réseaux Tout collaborateur de l'entreprise qui contribue à la réussite de la relation client

PRE-REQUIS

Maîtriser les techniques influentes pour vendre des solutions.

PROGRAMME

Mieux connaître son client

- Evaluer ses attentes et motivations
- Evaluer la solidité de la relation, qu'est-ce qui lui plaît, qu'est-ce qui lui déplaît (critères de choix, de satisfaction)

Livrer ce qu'il y a dans le contrat et hors contrat

- Différencier la satisfaction et la fidélisation
- Les outils de mesure de la fidélisation

Construire son processus de fidélisation

- Structurer sa démarche commerciale à partir des moments de vérité de la relation client
- Être pilote de la relation client
- Mobiliser l'ensemble des acteurs de la relation client
- 8 atouts pour générer de la relation client
- L'accueil, l'écoute, la compréhension, l'intérêt, se souvenir de ce qu'il a dit, faire les choses, communiquer avec empathie, gérer les situations délicates

Transformer un client mécontent en un client ambassadeur

- Identifier les sources du mécontentement
- Construire des réponses claires et adaptées
- Organiser le suivi de la satisfaction et vérifier le respect de vos engagements
- Clôturer un conflit et renforcer la relation
- Utiliser les mécontentements comme source d'amélioration interne

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](#)



A retenir

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

01 42 93 52 72

Dates des sessions

Paris
07/09/2020

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.

CERTYOU, 37 rue des Mathurins, 75008 PARIS

Tél : +33 1 42 93 52 72 - contact@certyou.com - www.certyou.com

RCS de Paris n° 804 509 461 - TVA intracommunautaire FR03 804509461 - APE 8559A

Déclaration d'activité enregistrée sous le N° 11 75 52524 75 auprès du préfet de région d'Ile-de-France

Garantir le succès de sa relation client

Formation Management / Développement personnel / Efficacité commerciale



[Réussir la Certification PRINCE2 Foundation](#)

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

[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 :

[Garantir le succès de sa relation client](#)

CERTYOU, 37 rue des Mathurins, 75008 PARIS

Tél : +33 1 42 93 52 72 - contact@certyou.com - www.certyou.com

RCS de Paris n° 804 509 461 - TVA intracommunautaire FR03 804509461 - APE 8559A

Déclaration d'activité enregistrée sous le N° 11 75 52524 75 auprès du préfet de région d'Ile-de-France