

## Les bons réflexes pour satisfaire & fidéliser ses clients



### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Devenir un expert de toutes les situations de la relation client
- Développer des réflexes dans les situations complexes
- Fidéliser le client

### COMPÉTENCES VISÉES

- Optimiser la phase d'accueil
- Adapter ses attitudes en fonction des exigences du client
- Utiliser les outils de la communication verbale et non verbale
- Résoudre une situation complexe

## PROGRAMME

### Se situer dans la relation client

- Définir le rôle de l'accueil client
- Identifier les enjeux de la satisfaction client
- Déterminer les clés d'une expérience client réussie

### Les techniques fondamentales de l'accueil client

- La posture à adopter en fonction des clients et des situations
- La communication verbale, non verbale et la règle des 4\*20
- Les différentes phases de l'accueil

### Faire face aux exigences des clients

- Diagnostiquer le besoin du client
- Prendre en charge la demande en créant une relation de confiance
- Développer l'écoute active
- Etre force de proposition pour satisfaire le client
- Résoudre les situations complexes.

### Définir son plan d'action personnel

- Mes 10 attitudes gagnantes pour renforcer la qualité de l'accueil client
- Mes outils pour satisfaire et fidéliser le client



#### Les points forts de la formation

L'approche de la vente à travers des expériences vécues. Les nombreux exemples et mises en situation permettent de repartir avec des techniques à mettre en place de suite.



#### Les intervenants

Experts en efficacité commerciale et agilité relationnelle. Ils sont coachs professionnels certifiés de managers et dirigeants. Ils interviennent sur les domaines du management, de l'intelligence collective, la gestion du stress et la QVT.



#### Les méthodes pédagogiques

- Résolument actif, le stage s'articule autour d'activités ludo-pédagogiques, réflexion en sous groupe et mises en situation
- Il invite chaque participant à une véritable implication et mobilisation individuelle, à partir d'objectifs de progrès définis par chacun
- Chaque participant repart avec un plan d'action personnalisé.



**Pré requis:** aucun



#### Modalités d'évaluation et de validation:

Évaluation pratique et théorique (quizz, mises en situation, questions/réponses) & attestation de fin de formation



**Durée:** 1 jour en présentiel (7h)

**Effectif:** 8 à 10 personnes par session



#### À qui s'adresse le stage:

Personnel d'accueil face-à-face ou téléphonique tous secteurs d'activités



#### Tarif:

**Inter Entreprises** 450€ HT - inclue la prestation pauses café & salle

**Intra Entreprise** 1400€ HT - 10 personnes maxi

#### Modalités d'accès:

Les salles utilisées permettent l'accès aux personnes à mobilité réduite. Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

