

GERER LA RELATION CLIENT

DUREE :

1 jour

PUBLIC :

Commerciaux,
responsables de
portefeuille clients

PREREQUIS :

Aucun

OBJECTIF DE LA FORMATION :

Connaître ses clients
pour les fidéliser,
gérer leur satisfaction

MOYENS

PEDAGOGIQUES :

Apports théoriques et
pratiques, jeux de
rôles, mise en
situation issue de
l'expérience
Moyens humains :
formateur expert
dans le domaine

NOTRE PLUS SMV ACADEMY :

Accompagnement
avant, pendant et
après la formation
par nos formateurs.

- 🔍 **COMPRENDRE LES MOTEURS DE LA PREFERENCE DU CLIENT**
 - ▶ Restituer sa contribution dans le contexte de la relation client
 - ▶ Distinguer les attentes implicites et explicites des clients
 - ▶ Analyser le mécanisme de la satisfaction du client
 - ▶ Qu'appelle-t-on fidélité du client ?
- 🔍 **DEVELOPPER SON ENGAGEMENT PROFESSIONNEL DE SERVICE CLIENT**
 - ▶ Relier son rôle à l'ambition de l'entreprise
 - ▶ Tenir sa place face au client
 - ▶ Conduire chaque échange
- 🔍 **OFFRIR UNE PRESENCE EMPATHIQUE A SON INTERLOCUTEUR**
 - ▶ Découvrir l'impact des émotions sur la communication interpersonnelle
 - ▶ Apporter respect et considération au client
 - ▶ Développer la confiance interpersonnelle
- 🔍 **INFLUENCER AVEC INTEGRITE LES CLIENTS**
 - ▶ Mettre en valeur sa prestation de service
 - ▶ Susciter l'adhésion du client
 - ▶ Préserver la relation dans les situations délicates
- 🔍 **ANCER LA PREFERENCE DU CLIENT**
 - ▶ Tenir la promesse au client
 - ▶ Conseiller à bon escient pour susciter le « réachat »
 - ▶ Anticiper, solliciter et savoir surprendre

- Evaluation de fin de formation

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable :

- Comprendre les moteurs de la préférence du client
- Développer son engagement professionnel de service client
- Offrir une présence empathique à son interlocuteur
- Influencer avec intégrité les clients
- Ancrer la préférence du client



V1. 14/03/2023