

RELATION CLIENTELE

NIVEAU

Basique



DURÉE : 14h

PROGRAMME

Identifier le client : 3h30

- Savoir questionner
- Les attentes du client, de l'usager, ses limites.
- Les différentes personnalités et leurs modes de fonctionnement individuels.
- Maîtriser le phrasé pour maîtriser la pensée et l'improvisation.
- La répartition des modes chez chacun d'entre nous et les dominantes.

Acquérir le réflexe du service clientèle : 3h30

- Avoir un non verbal adapté
- Avoir un langage approprié
- Une voix non agressive
- Savoir sourire
- Soigner sa présentation



OBJECTIF

Maîtriser la communication pour une relation et un service client de qualité
 Donner une image positive de son entreprise
 Améliorer sa qualité d'écoute
 Gérer son stress face à un prospect ou un client.

PUBLIC

Chargés d'affaires, consultants, ingénieurs commerciaux.

PRÉ-REQUIS

Aucun prérequis.

MATÉRIEL NÉCESSAIRE

Salles de formation équipées en ordinateurs et licences installées.

MOYENS ET MÉTHODES

Support de cours, exercices et tests de suivi de niveaux.
 Editions ENI. Feuilles d'émargement, attestation de stage.

PROFIL DU FORMATEUR

Formateur expert possédant une expérience de 10 ans.

SUIVI DE L'ACTION

Tests pratiques et théoriques d'acquisition des connaissances tout au long de la formation et évaluation à chaud et à froid.

Test de niveau afin d'évaluer l'indice de compétences.

1290€ Net de TVA

Avoir une attitude étudiée : 7h

- Aller au devant des demandes, proposer, suggérer.
- Avoir une attitude positive envers les interlocuteurs.
- Surveiller son comportement physique, gestuel.
- Prendre des notes pour résumer ou transmettre un message.
- Avoir des réponses pertinentes et valorisantes.
- Les techniques d'écoute active, de questionnement, de reformulation.
- Changer les automatismes pour des phrases plus agréables.
- Reprendre le nom de l'interlocuteur pour personnaliser la communication .
- Savoir dire non avec courtoisie.
- Valoriser et vendre son entreprise.
- Éviter le dénigrement.

