

Votre contact

Lore CHATILLON
05 49 61 20 66
chatillonl@poitou.ifrb.fr

Durée

1,00 jour(s)
7:00 heures

Public

Techniciens
Chargés d'affaires
Toute personne au profil technique en
relation avec les clients

Pré-requis

Être en poste depuis 3 mois

Moyens pédagogiques et supports

Face-à-face pédagogique comprenant :

- Des apports théoriques ;
- Des études de cas ;
- Des mises en situation

Alternance des pratiques permettant
une parfaite appropriation des
méthodes et outils

Profil de l'intervenant

Consultant-formateur sénior disposant
d'expériences significatives en
accompagnement des entreprises du
BTP

Objectifs de la formation

Créer une bonne relation client et développer l'écoute client

Objectifs pédagogiques

Se présenter à son avantage
Instaurer un climat de confiance avec son client
Répondre aux objections sans accroître l'hostilité
Gérer efficacement une réclamation

Contenu

Comprendre les enjeux de la relation client

- Représenter son entreprise
- Être en cohérence avec la vision stratégique de l'entreprise
- Répondre aux besoins et attentes des clients
- Savoir que l'offre est souvent supérieure à la demande

Les clients : qui sont-ils et qu'attendent-ils ?

- Identifier les profils types de ses clients et les différentes personnalités
- Comprendre leurs motivations
- Valoriser son image et celle de son entreprise dans les contacts clients

Communiquer efficacement en face à face

- Connaître les principes de base de la communication
- Maîtriser les attitudes à adopter face au client
- Se préparer avant le contact client
- Personnaliser le contact pour créer un climat de confiance
- Écouter activement et sécuriser le client
- Prendre en compte les attentes et proposer des solutions concrètes

Aborder les situations difficiles dans la relation client

- Adopter le bon comportement dans une situation difficile
- Prendre le recul nécessaire et dépassionner le débat
- Analyser le dysfonctionnement et penser Solution plutôt que Problème
- Savoir expliquer en utilisant un discours positif et " non-technique "
- Reprendre efficacement une objection
- Reformuler pour bien conclure

Optimiser la relation client

- Mettre en valeur son client
- Saisir les opportunités pour optimiser le contact avec le client : conseil, vente additionnelle...

