

Formation: Relation client : Accroître la qualité de service et satisfaction client

Domaine : Marketing et Vente

DESCRIPTION

Maîtriser toutes les techniques de communication, apprendre à gérer l'accueil des clients, développer la confiance grâce à cette formation qui vous aidera à identifier les clés d'une relation client de qualité, d'adapter votre discours et votre posture quelle que soit la situation rencontrée pour une qualité de service et une satisfaction client optimale.

LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Identifier les enjeux de la qualité de la relation avec le client
- Comprendre mon rôle dans la qualité du service rendu
- Adopter une posture orientée client
- S'entraîner sur toutes les situations rencontrées lors de la relation client

POUR QUI

- Commerciaux
- Responsable commercial
- Toute personne en contact avec des clients internes ou externes qui souhaite optimiser son approche pour une meilleure qualité de service

PREREQUIS

- Aucun prérequis n'est nécessaire

PROGRAMME

Comprendre les enjeux d'une relation client de qualité

- cerner les enjeux d'une relation client optimisée
- mesurer l'intérêt d'une relation de confiance avec les clients
- comprendre comment fidéliser le client
- véhiculer une image positive de l'entreprise/du service

Identifier les attentes des clients

- qui sont les clients : typologie des clients (internes et externes)
- quelles sont leurs attentes et leurs exigences ?
- ressorts de la satisfaction du client

Faire la différence par des attitudes adéquates

- diagnostiquer mon propre savoir-être
- développer mon sens de l'écoute et de l'empathie
- reformuler
- inspirer confiance, rassurer
- percevoir les besoins énoncés et les besoins cachés
- expliquer les solutions, les valoriser
- véhiculer une image positive de l'entreprise/du service
- conclure

Gérer les réclamations et les clients insatisfaits

- comprendre les raisons de l'insatisfaction

- traiter l'insatisfaction
- rechercher des solutions satisfaisantes de part et d'autre
- prévenir les litiges