

Soignez votre relation client pour fidéliser

Objectifs : Améliorer l'écoute et la prise en compte des attentes du client. Fidéliser le client en face à face ou au téléphone.	
PROGRAMME	
Le but de ce stage est de : ✚ Etre capable de valoriser son image et celle de son entreprise ✚ Etre capable de communiquer efficacement ✚ Etre capable de maîtriser son entretien en face à face ou au téléphone ✚ Etre capable de gérer les situations difficiles : le volte-face ✚ Etre capable de formaliser son intervention ✚ Etre capable de fidéliser son client et respecter son engagement 1) La relation client ✚ Valorisation de son image ✚ La connaissance de soi ✚ La connaissance du client et de son environnement 2) Communiquer efficacement avec son client ✚ Etablir un climat de confiance ✚ Favoriser l'écoute ✚ Analyser les attentes et être force de proposition ✚ Les comportements positifs ✚ Les attitudes négatives et leur influence 3) La maîtrise de l'entretien ✚ L'argumentaire ✚ Le traitement des objections ✚ Savoir dire « non » 4) Gérer les situations difficiles ✚ Préserver une bonne relation tout en défendant l'entreprise ✚ Rassurer et sécuriser le client (plan d'action) 5) La formalisation de son intervention et son entretien téléphonique ✚ La rédaction du rapport ou la fiche client ✚ Le suivi à mettre en place dans le but de fidéliser et respecter ses engagements ✚ Les informations à faire suivre ou à traiter 6) Fidélisation ✚ Optimiser une relation de qualité ✚ Soigner la prise de congés et laisser une bonne image	<u>Personnes concernées :</u> Responsables techniques Techniciens SAV Chefs d'ateliers Pré requis : aucun PEDAGOGIE <u>Le Formateur</u> Spécialiste des techniques de vente et de communication <u>Moyens et pédagogie</u> Formation action au travers d'apports théoriques et des simulations. Exercices pratiques à partir de cas concrets puis analyse d'entretien. Mise en situation avec l'utilisation du camescope Remise d'un support / aide-mémoire à chaque participant. Intra entreprise Lieu de Formation : dans la ville de votre choix. 2 jours 1 150 € Réf : CO61

Catalogue PROFORMALYS – 700 stages inter entreprises – partout en France

Tél. : 01 48 74 29 45 - Mail : contact@proformalys.com - Fax : 01 48 74 39 98

Informations, dates de stage et inscriptions sur www.proformalys.com