



ATOOUT DIGITAL & OUTILS DE GESTION



ATOOUT VENTE & MANAGEMENT



ATOOUT SANTÉ & QUALITÉ



ATOOUT COMMUNICATION & RESSOURCES HUMAINES



ATOOUTATIS

Le circuit court des formations



Votre contact :
Gwénaél HILLION
07 60 92 82 63

formation@atoutatis.com



Les clefs de la relation client

2 jours- Inter
1000 € Tarifs 2021

Public cible

Toute personne souhaitant développer ses compétences en matière de relation client dans un contexte de relation client internes et/ou externes.

Enjeu

Perfectionnement.

Pré-requis

Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation.

Description

Cette formation vous permettra de découvrir les enjeux de la relation client. Vous saurez développer la relation client dans vos activités métier et utiliser des techniques d'écoute et de communication. Vous apporterez les réponses les plus adaptées aux attentes de vos interlocuteurs, vos clients.

Objectifs de la formation

Maîtriser les étapes et les techniques de la communication relation client

Objectifs pédagogiques

Développer sa capacité d'écoute, appréhender les techniques de questionnement

Intégrer l'approche relation client à son activité métier

Transformer son expertise métier en valeur ajoutée et bénéfiques pour ses clients.

Valoriser l'image qualitative de son service et de son entreprise



PROGRAMME DETAILLE DE LA FORMATION

1. Comprendre les enjeux de la relation client

- Savoir représenter son entreprise.
- Etre 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.
- Le client roi : les enjeux économiques.

Exercice

Test sur l'image de marque de son entreprise : la considération et la motivation représentent des moteurs importants de la relation client.

2. Démystifier la relation commerciale

- Découvrir les fondamentaux de la relation commerciale.
- Appréhender la part ludique des échanges.
- Comprendre les motivations et les freins à la relation client.
- Etre rapidement opérationnel : les clefs.

Exercice

Entraînement ludique sur la communication autour de la relation client.
Débriefing sur les comportements adoptés.

3. Etre disponible et appliquer les techniques de l'écoute active

- Appliquer la technique de l'écoute active.
- Se rendre disponible pour recueillir les besoins.
- Savoir poser des questions : technique de l'entonnoir.
- Vérifier l'information reçue avec la reformulation.

Exercice

Reproduction d'un conte en écoutant uniquement sa description.
Atelier d'élaboration de questions pour la découverte des besoins clients.



4. Harmoniser son activité avec la relation commerciale

- Faire de son activité un atout.
- Trouver les comportements en accord avec chaque situation.
- Avoir une vision globale de son entreprise.
- Connaître les différents services.
- Etablir des liens entre les attentes, les besoins client et les solutions.
- Faire appel à sa créativité.
- Savoir prendre le temps pour organiser et vivre le relationnel.
- Traduire le langage technique en avantage et en bénéfice client : CAP/ CAB.

Exercice

Travail d'élaboration d'arguments basés sur les avantages des produits et services déclinés en bénéfices client. Mises en situations d'entretiens filmés. Débriefing en groupe.

5. Découvrir ses qualités de communicant

- Favoriser les échanges pour découvrir ses capacités à comprendre.
- Savoir communiquer sur les thèmes privilégiés des clients.
- Utiliser l'argumentaire SONCAS.
- Renforcer ses moyens techniques d'expression : paroles, corps, regards, gestuelle...

Mise en situation

Appliquer la méthode SONCAS pour développer les arguments adaptés aux besoins des clients. Débriefing des situations orienté sur le non-verbal.



Modalités pédagogiques et d'encadrement

Nos méthodes pédagogiques sont concrètes, opérationnelles et interactives

Elles prévoient :

- Des apports informatifs, méthodologiques, pratiques et théoriques
- Des échanges entre le groupe et le formateur (dynamique de groupe, confrontation des opinions, mise en commun de solutions ...)
- Des aller retours avec l'expérience de chacun
- Des mises en situation, des exercices pratiques pour le développement des capacités relationnelles
- L'utilisation de supports de réflexion/auto-évaluation structurés ou créatifs
- Des prescriptions de tâches ou d'observation sur les temps intersession

Elles mobilisent :

- La gestion du groupe selon une approche systémique

Evaluation des acquis de formation

Tout le long de la formation les stagiaires seront évalués sur les nouvelles compétences acquises

Validation

Un certificat de réalisation sera adressé à chaque stagiaire

Evaluation qualitative de la formation par les stagiaires

La formation fera l'objet d'un questionnaire d'évaluation finale (fiche de satisfaction) et d'un temps bilan (fiche bilan) avec le commanditaire

Modalités pratiques

Durée	2 jours
Tarif inter	1000 € / Personne
Lieu (x)	Carpentras, Avignon, Orange et Cavaillon. Le lieu de la formation est précisé dans le planning.
Nombre de personnes	3 à 12 personnes
Contact	Tél : 07 60 92 82 63 formation@atoutatis.com

L'organisme de formation n'est pas assujéti à la TVA. Cf CGV.

Autre option

LA FORMATION EN INTRA

La formation en intra vous garantit une formation sur mesure

Lors d'un rendez-vous, nous définirons ensemble vos besoins et vos objectifs

La zone d'intervention de nos formations est dans la France entière et en priorité dans le Vaucluse

Nous vous invitons à nous contacter