FORMATION

FORMATION – OPTIMISER SA RELATION CLIENT

Théâtre à la Carte Digital Generation

Mise à jour 2024

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

• Définir les comportements clés d'une relation client optimale
• Comprendre les nouvelles attentes du client
• Découvrir et acquérir les fondamentaux de la communication en relation client

2 JOURNÉES

COMMERCIAUX (5 À 12 PARTICIPANTS)

PRÉSENTIEL, DISTANCIEL OU MIXTE
12 STAGIAIRES MAXIMUM

CONTACTEZ-NOUS POUR SÉLÉCTIONNER DES DATES DE FORMATION

FORMAT CLASSIQUE :
1 COMÉDIEN FORMATEUR, SAYNÈTES EN VIDÉO, JUSQU'À 3 MISES EN SITUATION.

2200 EUROS

FORMAT PREMIUM :
2 COMÉDIENS FORMATEURS, SAYNÈTES JOUÉES EN LIVRE, JUSQU'À 5 MISES EN SITUATION.

3600 EUROS

AUCUN PRÉREQUIS N'EST DEMANDÉ POUR PARTICIPER À CETTE FORMATION

MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Saynètes
- Vidéos
- Apports théoriques et pratiques
- Mises en situation
- Echanges interactifs
- Présentation Powerpoint
- Plateforme LMS

Les moyens et supports mobilisés sont employés en fonction des besoins identifiés lors du questionnaire de positionnement.

Nos formateurs sont des experts de la thématique et reconnus dans le métier : consultez leur profil dans notre CVthèque accessible en ligne.

Certification non concernée

CONTENU DE LA FORMATION

AXE 1
La représentation du rôle

Saynète théâtrale « La relation client, c'est quoi ? » suivie d'un débriefing

- Illustrer de manière ludique les freins qui empêchent d'optimiser la relation client
- Illustrer les comportements à faire évoluer

Réflexions collectives et apports pédagogiques

- Identifier les valeurs et motivations personnelles des stagiaires en contexte de relation client : quelle est votre représentation de la relation client ?

AXE 2
Définir les comportements clés d'une relation client optimale

Apports pédagogiques

- Identifier les moments charnières de la relation client : accueil, découverte, proposition, négociation, conclusion
- Appréhender la notion de satisfaction et les besoins du client (freins, émotions, comportements…)

Exercices et réflexions collectives

- Identifier les besoins des clients en fonction de leurs profils
- Définir ses points forts et ses axes d'amélioration

AXE 3
Découvrir les fondamentaux de la communication en relation client

Saynète théâtrale « Ces clients nous en font voir de toutes les couleurs »

Apports pédagogiques

- Les clés d'une communication optimale en relation client : regard, disponibilité, écoute active, questionnement, reformulation…

Exercice du « Jeu de la découverte »

- S'entraîner à identifier les besoins, à proposer les offres adaptées en jouant avec ses atouts naturels : voix, regard, gestuelle, arguments, force de conviction

AXE 4
S'entraîner sans risque

Mises en situation

- Adopter une posture d'écoute active pour s'adapter à un client
- Accueillir un client
- Comprendre la demande d'un client et y répondre
- Améliorer son engagement et son enthousiasme face à un client

Bilan et plan d'action personnel

ACCOMPAGNEMENT POST FORMATION EN OPTION