

Formation « Gestion commerciale de la Relation Client »

Programme de formation

Format 2 jours (14 heures)

Objectif général

Maîtriser les méthodes et techniques permettant d'améliorer la relation client, de se positionner en conseil en proposant les justes prestations.

Objectifs pédagogiques

1. Approfondir la connaissance des clients et de leurs attentes ;
2. Connaître les principes fondamentaux de toute démarche relationnelle, de conseil et commerciale ;
3. Maîtriser les cinq étapes de la vente/du conseil ;
4. Améliorer sa communication face au client pour développer la relation de confiance ;
5. Gérer une situation délicate, un client difficile ou mécontent et savoir recréer la confiance ;
6. Proposer les prestations complémentaires selon les besoins.

Public concerné : Cette formation s'adresse aux personnels ayant une relation avec la clientèle et pouvant être amenées à proposer ou vendre des prestations.

Prérequis : Aucun

En amont de la formation, il sera proposé au stagiaire de :

- Répondre au questionnaire préalable pour préciser ses objectifs ;
- S'auto-positionner sur la thématique.

Programme :

1^{ère} demi-journée

1. Approfondir la connaissance des clients et de leurs attentes

- Identifier les attentes des clients à l'égard de l'entreprise ;
- Définir la typologie des clients et leur fonctionnement ;
- Repérer les différents styles de comportements observables ;
- Adapter sa réponse selon les profils.

Applications : repérage des typologies de clients

2^{ème} demi-journée

2. Connaître les principes fondamentaux de toute démarche relationnelle, de conseil et commerciale

- Asseoir les « incontournables » de la démarche relationnelle ;
- Maîtriser les spécificités de la vente conseil ;
- Les impératifs d'une relation de confiance pérenne ;
- Comment fidéliser ses clients durablement ?
- Comment faire valoir sa valeur ajoutée ?

Applications : ateliers

4. Améliorer sa communication face au client pour développer la relation de confiance

- La communication positive : les mots, l'intonation, la gestuelle ;
- La communication par téléphone : les expressions gagnantes ;
- La communication par e-mail : les règles d'un email professionnel.

Applications : jeu... remplace par...

3^{ème} demi-journée

5. Gérer une situation délicate, un client difficile ou mécontent et recréer la confiance

- Analyser un conflit : causes et conséquences ;
- Prévenir toute situation conflictuelle : l'attitude professionnelle et transparente ;
- Gérer la crise : un processus en 4 étapes.

Applications : expérimentation de situations difficiles et traitement

Patricia DUPUY – tél. : +33 (0)6 22 536 936 – e-mail : pdupuy@active-talents.com

1/3

4^{ème} demi-journée

6. Proposer les prestations complémentaires selon les besoins et les proposer naturellement aux clients

- Avant de proposer et de vendre, une réflexion préalable sur les services pouvant être proposés à chaque client en fonction de ses besoins objectifs et de son style ;
- Acquérir les six étapes de la vente/conseil ;
- Proposer des prestations complémentaires : un vrai rôle de conseil ;
- Conclure : Savoir finaliser positivement et assurer le suivi.

Applications : simulation d'un entretien client avec identification du besoin et proposition de prestation

Méthodes et outils pédagogiques :

Pédagogie active basée sur l'interactivité entre la formatrice et les participants

Utilisation d'un support pédagogique de présentation (type Power Point)

Autodiagnostic du niveau de départ (Quiz)

Mise en œuvre de méthodes pédagogiques variées : Photo Jolts, Maxi Post-it, Quiz

Mises en situation et ateliers par groupe

Élaboration d'un plan d'actions personnalisé

Remise d'un support pédagogique de synthèse facilitant la mémorisation

Attestation d'acquisition de fin de formation

Envoi du support de cours par e-mail 48 heures au plus tard après la formation

Points forts :

Élaboration d'un plan d'actions personnalisé

Appréciation lors de la session précédente : 4,6/5

Suivi à un mois du plan d'actions personnalisé par e-mail

Évaluation et appréciation par les participants :

Pendant la formation :

- Vérification des acquis à l'aide d'un QCM et check-list de savoir-faire
- Questionnaire de satisfaction à compléter en fin de formation

Après la formation :

- Suivi personnalisé du plan d'actions « KISS » par e-mail

A l'issue de la formation stagiaire est capable :

1. De repérer les principales attentes de ses clients ;
2. D'ajuster sa communication selon les principaux styles de personnalité ;
3. De veiller à une communication positive ;
4. D'appliquer les techniques de prévention de conflit ;
5. De proposer des prestations complémentaires.

Modalités pratiques :

Formation inter-entreprises. Nous contacter pour les dates ou consulter le calendrier sur www.active-talents.com)

Lieu de formation : 6 rue du Congrès NICE

Stage en présentiel - Durée : 2 jours (soit 14 heures)

Horaires de formation : 9h à 12h30 – 13h30 à 17h

Nombre de personnes : de 3 à 10 (La formation est maintenue si 3 participants minimums.)

Coût par personne pour les 14 heures

Prix public : 595,00 € HT (+ TVA 20 % 114,00 €) soit 714,00 € TTC (pauses et déjeuner inclus)

Formation intra-entreprise

Lieu de formation : locaux de l'entreprise

Stage en présentiel - Durée : 2 jours (soit 14 heures)

Horaires de formation : 9h à 12h30 – 13h30 à 17h

Nombre de personnes : de 1 à 10

Coût par groupe maximum de 10 personnes pour les 14 heures

Prix public : 2 000,00 € HT (+ TVA 20 % soit 400,00 €) 2 400,00 € TTC

Une attestation de stage sera délivrée.

Délai d'accès à la formation : 3 jours ouvrables à partir de la demande ou 4 semaines, si prise en charge par un OPCO.

Qualité de la formatrice : Patricia DUPUY

Formatrice et référente pédagogique

Expérience de plus de 25 ans dans la formation professionnelle.

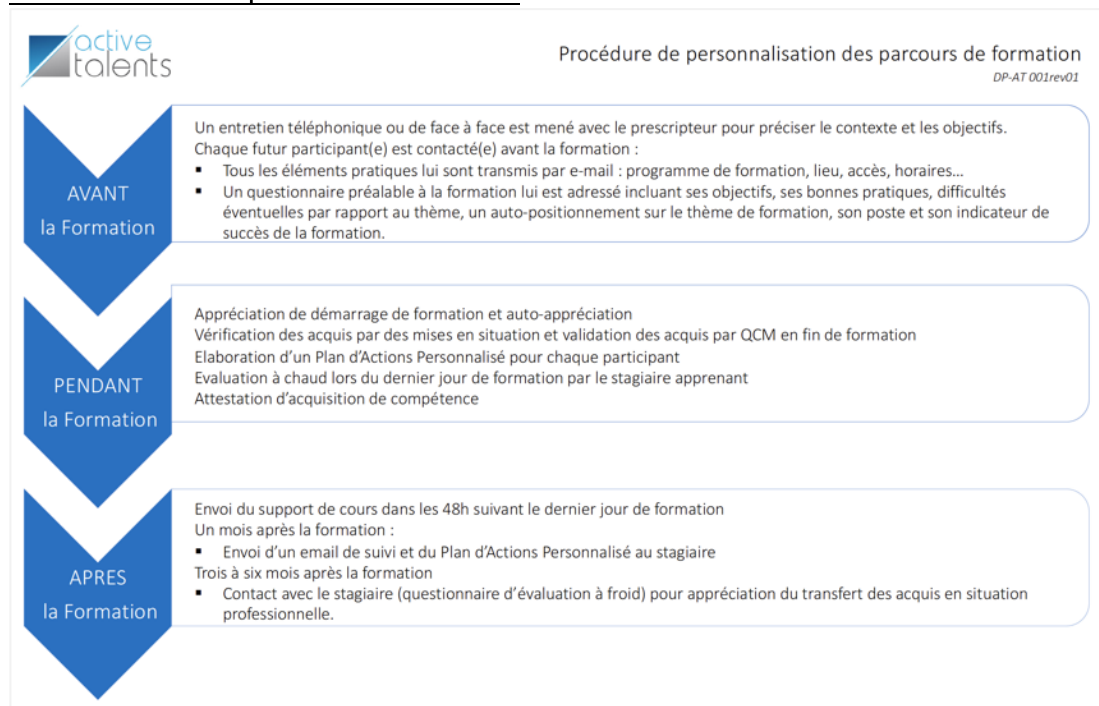
Spécialisée en management et efficacité professionnelle.

Coach professionnelle, certifiée « coaching orienté solution® », titre certifié RNCP Niveau 2.

Animatrice CODEV et facilitation en intelligence collective

Formatrice diplômée en Psychologie Sociale titulaire du Master 1 et en Administration des Entreprises, titulaire du Master 2.

Personnalisation du parcours de formation :



Les documents réglementaires sont disponibles en ligne sur le site www.active-talents.com.

Les conditions d'accueil et d'accès des publics en situation de handicap sont adaptées individuellement pour les formations interentreprises (location de salles accessibles aux PMR dans un hôtel niçois).

Merci de nous contacter à l'adresse contact@active-talents.com

Fait à Nice, le 1^{er} janvier 2020

Contact : Patricia Dupuy

Référente pédagogique

Tél. : +33 (0)6 22 536 936

E-mail : pdupuy@active-talents.com