





Programme de la formation

PERSONNEL EN CONTACT & ESPRIT CLIENT

-  Mixte sur site et à distance
-  7 heures
-  Salarié en poste · De 5 à 8 participants
-  500 € HT / 600 € TTC par participant

Description courte

Mettre la relation client au coeur du développement commercial pour toutes les personnes en contact avec le client, même sans être à un poste commercial.

Avoir l'esprit client pour assurer la satisfaction et la fidélisation et pérenniser l'activité de l'entreprise.

Profil des participants

Toutes les personnes de l'entreprise en contact clients et ayant besoin de développer davantage un esprit positif et accueillant avec le client.

Prérequis

aucun

Objectifs

- Identifier le parcours d'achat de ses clients et comprendre l'enjeu de la relation client pour développer le business
- Communiquer de façon positive avec ses clients, mais aussi ses fournisseurs et au sein de l'entreprise
- Communiquer sur les métiers et l'identité de son entreprise
- Proposer des solutions constructives pour résoudre les problèmes, en se concentrant sur les usages
- Contribuer à la satisfaction de la clientèle dans toutes les étapes de la relation, grâce à un esprit client intégré par l'ensemble des acteurs de l'entreprise
- Bien accueillir un nouveau client dans les étapes de relation avec l'entreprise
- Favoriser l'installation d'une relation de confiance durable afin de permettre la fidélisation
- Se présenter positivement en toute circonstance
- Remonter des informations utiles grâce à l'écoute client

Aptitudes et compétences visées / attestées

- Donner une image claire, positive et engagée de son entreprise et de soi-même : la sensibilisation des stagiaires sur la qualité de la relation client est essentielle
- Traiter les enjeux d'image et de qualité globale dans le cadre des relations internes et externes : satisfaction client, fidélisation, amélioration de la relation client, accueil "sourire", capitaliser sur le partage de l'info...

Contenu

- I- Établir une relation positive avec le contact de l'entreprise, qu'il soit client, fournisseur ou prospect :
- Connaître les leviers de la communication orale
 - Maîtriser la méthode « écoute active, questionnement, reformulation »
 - savoir-être au téléphone et savoir-être de l'accueil physique
 - Savoir répondre aux objectifs
 - Gérer son stress et les conflits

II- L'ENTREPRISE ET LES POINTS DE CONTACT CLIENTS - LA RELATION CLIENT : LEVIER DU COMMERCE

- Identifier les besoins du contact, son fonctionnement et ses usages
- Créer le cadre d'une relation client constructive
- Comprendre le parcours d'achat dans l'entreprise et les points de contacts de la relation client, avec et en dehors du commerce
- Travailler son argumentaire relation client, savoir pitcher sur le métier de l'entreprise
- Savoir questionner la satisfaction client pour le fidéliser
- Utiliser les processus de l'entreprise pour remonter l'information client

Pédagogie et organisation

Méthodes participatives et innovantes : pédagogie active et participative

- partir de « stories » réelles d'une entreprise industrielle et d'une entreprise dans les services
- partir de l'expérience des participants
- faire réfléchir sur un cas concret en groupe
- apporter les éléments méthodologiques en cours d'atelier (pédagogie inversée)
- atelier, jeux de rôle, étude de cas, partage d'expérience, application avec les données réelles des entreprises des participants

Positionnement et Modalités d'évaluation des acquis

En amont : questionnaire préalable

Pendant : quizz

Mode de validation

En aval : attestation de fin de formation

Financements possibles

OPCO

Modalités et délai d'accès

selon date et lieu

Référent handicap

PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP : (mise en place de compensation...)

Siège social 144 Rue Paul Bellamy - 44000 NANTES

SAS au capital de 1 000 000 € - SIRET 424 151 678 00051 - 02 51 84 95 55 - contact@cadresenmission.com
Numéro d'enregistrement de formation : 52 44 03429 44 auprès du Préfet de la Région Pays de la Loire

CADRES

EN MISSION

Contact : Référent handicap 02 51 84 95 55 / 06 28 70 45 28 / nadiahadjeri@cadresenmission.com