

Améliorer sa relation client pour les non commerciaux

Développez l'efficacité commerciale

Dans la compétition actuelle, la relation au client est un élément réellement différenciateur. Elle permet de créer un avantage concurrentiel durable. Cette relation entre l'entreprise et le client se fait de personne à personne.

Objectifs de formation

A l'issue de la formation, le stagiaire aura :

- Compris les enjeux de la satisfaction des clients de son entreprise
- Identifié les attentes, besoins et craintes des clients
- Déterminé son impact sur la satisfaction du client final et les comportements gagnants
- Développé sa capacité à faire face à des situations relationnelles difficiles

Pour qui ?

Toute personne en contact régulier ou épisodique avec des clients dans une relation non commerciale : installateurs techniques, techniciens après-vente, comptable ...

Principaux thèmes étudiés au cours de la formation

- Pourquoi satisfaire les clients
 - ⇒ Sa place dans l'entreprise
 - ⇒ Satisfaction et fidélité
- Comprendre les besoins de ses clients
 - ⇒ Rassurer le client
 - ⇒ Besoins implicites, explicites, latents (diagramme de Kano)
 - ⇒ Besoins rationnels et motivations personnelles
- Comment contribuer à l'action commerciale de l'entreprise
 - ⇒ La chaîne de satisfaction
 - ⇒ Les réflexes générateurs de satisfaction clients
- Mieux communiquer avec ses clients
 - ⇒ Les fondamentaux de la communication interpersonnelle
 - ⇒ Les facilitateurs de la communication
- Faire face aux situations difficiles
 - ⇒ Désamorcer l'agressivité
 - ⇒ Transformer les réclamations en opportunités commerciales
 - ⇒ Négocier les délais pour mieux s'organiser
 - ⇒ Savoir dire non tout en préservant la relation
 - ⇒ Faire des réponses cohérentes avec le commercial et défendre l'entreprise

Méthode pédagogique

- Basé sur une participation active de chacun, elle allie les apports théoriques et les exercices pratiques.