

Formation Gérer la relation client au quotidien (ACN Atlas)

Durée :	2 jours
Public :	Toute personne en relation avec des clients
Pré-requis :	Aucun
Objectifs :	Intégrer la fidélisation clients dans une stratégie commerciale - Communiquer efficacement avec le client - Se préparer matériellement et psychologiquement avant d'opérer une visite client - Etre force de proposition pour générer des prestations additionnelles - Savoir gérer les situations délicates
Sanction :	Attestation de fin de stage mentionnant le résultat des acquis
Taux de retour à l'emploi:	Aucune donnée disponible
Référence:	COM101634-F
Note de satisfaction des participants:	4,77 / 5

Les enjeux d'une relation client / fournisseur pérenne

- Le client : rappels et notions fondamentales
- Respects des engagements contractuels
- Les attentes du client / contrat de service
- Le sens du service dans un contexte marché hyper concurrentiel

Les fondamentaux de la communication interpersonnelle dans un contexte client / prestataire

- Les principes de base des règles de communication: émetteur récepteur
- Le verbal et l'importance du non verbal
- L'empathie et l'assertivité
- La formulation positive , travailler son discours
- S'adapter à chaque client

Atelier : Cas pratique sur la communication + test d'assertivité

Les fondamentaux de la relation client commerciale

- La bonne prise de contact
- Poser les bonnes questions
- Les techniques de reformulation
- Identifier les motivations du client et ses freins , SONCAS
- Les fondamentaux sur l'argumentation : CAB
- Savoir être force de proposition pour générer des ventes et services complémentaires

Techniques de traitement des objections : ACRAC

Effectuer une bonne prise de congé

Respecter les engagements pris et assurer un suivi de qualité

Remonter les informations, problèmes, dysfonctionnements et alerter sa hiérarchie à bon escient

Atelier : Cas pratique sur le questionnement

Atelier : Cas pratique sur l'argumentation

Atelier : Mises en situation débriefées

Maîtriser la communication écrite

Les bonnes pratiques

La rédaction d'un mail efficace, structuré orienté client

L'élaboration d'un compte rendu

Atelier : Cas pratiques de rédaction

Gérer les relations tendues et/ou conflictuelles avec les clients

Les fondamentaux sur les conflits interpersonnels et commerciaux

Les différents types de conflits dans un contexte client/fournisseur

Anticiper et devancer les problèmes avant d'entrer en zone conflictuelle

Les méthodes de résolutions de conflits

Atelier : Mises en situation