

Optimiser sa relation client — De l'accueil au service après-vente

Réf. PMETV6



Durée

2 jours (14 heures)



Profil des participants

Toute personne en interface au sein de l'entreprise.
Tout collaborateur non commercial amené à être en contact téléphonique ou physique avec les clients
Assistants ADV, techniciens de Bureau d'Etude, responsable techniques, techniciens SAV, gestionnaire de commande...

Accessible aux personnes en situation de handicap (nous contacter)



Tarif

700 HT

Pauses collations incluses.



Calendrier 2023

06-07 novembre

08h30 -12h00 / 13h30-17h00



Lieu

CAPIFORMA

1, rue Marie Curie

Parc techno du Canal

31520 Ramonville Saint-Agne

Gagner des clients et éviter d'en perdre est plus important que jamais
Tous les salariés sont, à leur niveau, des ambassadeurs de l'entreprise
Ils contribuent à la satisfaction des clients et à leur fidélisation sur le terme.

OBJECTIFS

- > **Professionaliser les comportements & attitudes pour donner l'image d'une entreprise tournée vers le client.**
- > **Accroître sa capacité d'écoute de la demande des clients.**
- > **Gérer les réclamations et l'annonce des « mauvaises nouvelles »**
- > **S'approprier un argumentaire efficace**



Animateur

Formatrice spécialisée en techniques commerciales et communication.



Modalités d'évaluation

Attestation individuelle de formation avec évaluation des acquis à partir de mises en situation et/ou tests, questionnaires.
Evaluation de la satisfaction des participants

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- ☐ **Exposé interactif alternant des apports théoriques, des mises en situation bâties à partir de situations réelles proposées par les participants et des échanges d'expériences entre les stagiaires.**
- ☐ **Elaboration d'un Plan Personnel de Progrès.**



05 34 40 40 00



contact@capiforma.com



01, rue Marie Curie
31520 Ramonville Saint-Agne

PROGRAMME

Les points clés d'une relation commerciale de qualité

Le client au cœur de l'entreprise et de tous les services.
Les ressorts de la satisfaction du client : une attitude de service.
Valoriser son entreprise (ses produits, ses services)

S'adapter au client

Comprendre et se faire comprendre : une communication adaptée,
Les règles d'or de la relation client par téléphone
Savoir créer les conditions d'un bon contact : personnaliser la relation
Formules et expressions à privilégier,
Savoir poser les bonnes questions pour clarifier la demande
Favoriser l'écoute active et reformuler

Identifier les étapes clés de la vente

La prise de contact et l'accueil
La découverte du client, de ses besoins et des motivations d'achat
L'argumentation et la présentation de son produit/services
La réponse aux objections
La conclusion

Argumenter et convaincre

Préparer un argumentaire « FLASH »,
Parler en avantage client plutôt qu'en caractéristiques
Rebondir si le produit demandé ne peut pas être proposé
Les écueils à éviter

Faire face aux objections les plus fréquentes :

Faire de l'objection une nouvelle opportunité d'argumenter
Savoir gérer son stress en situation de forte pression.

Gérer commercialement les réclamations et les litiges

Savoir annoncer une « mauvaise nouvelle »,
Les fondamentaux de la gestion des situations tendues ou conflictuelles,

Fidélisation et suivi commercial

Savoir prendre congé, en transformant le litige en opportunité
Verrouiller les points d'accord et mettre en valeur la solution proposée,
Organiser le suivi et la traçabilité des interventions.
Gérer la satisfaction client : l'importance du service après-vente

Coopérer avec les autres services de son entreprise

Le fonctionnement des services en « équipe client » : passer le relai aux autres services (commercial, administratif...)
La complémentarité à adopter avec les commerciaux de son entreprise.
Prévenir le client pour le sécuriser.

Atelier : identifier des axes de progrès individuels pour définir son plan d'action



05 34 40 40 00



contact@capiforma.com



01, rue Marie Curie
31520 Ramonville Saint-Agne