

PROGRAMME DE FORMATION DÉVELOPPER VOTRE RELATION CLIENT

Durée de la formation

7 heures

Modalités et délai d'accès à la formation :

Admission après entretien,
Délai d'accès : environ 15 jours à
réception des documents contractuels
signés

Rythme :

Sur mesure

Format :

À distance ou en présentiel.

Spécialité de formation :

Code 312 – Commerce / vente

Lieu de formation :

ISEAH FC Metz en inter
Dans vos locaux en intra

Nombre de Participants :

De 6 à 10 participants

Prérequis :

Si formation à distance, avoir un
ordinateur fonctionnel muni d'un micro,
d'une webcam et d'une connexion
internet.

Public visé :

Employé, entreprise

Profil de l'intervenant :

Formateur(trice) audité(e) par nos soins
afin d'évaluer ses compétences

Accessibilité aux personnes handicapées :

ISEAH FC s'engage à étudier toutes les
adaptations nécessaires aux besoins des
personnes en situation de handicap,
qu'ils soient pédagogiques, matériels ou
organisationnels (sur demande par mail
à l'adresse iseahfc@gmail.com ou au
06.88.79.31.16).

Objectifs de la formation et compétences visées :

- Développer de bons réflexes et attitudes essentiels à un accueil de qualité
- Appliquer des automatismes dans les situations de stress.
- Préserver une relation client positive dans les contextes de tension.

Modalités d'évaluation :

- Réflexions de groupe guidées par le formateur
- Apports théoriques et pratiques
- Exercices pratiques et études de cas
- Mise en situation à partir du quotidien des participants
- Support de cours
- Quizz interactif
- Auto évaluation préalable en amont de la formation
- Évaluation des acquis en fin de formation

Modalités de suivi et d'exécution de la formation :

- Convocation envoyée en amont de la formation précisant les modalités de déroulement et de suivi de la formation ;
- Contrôle de la présence en formation via émargement ;
- Questionnaire de satisfaction ;
- Test des prérequis et des acquis ;
- Certificat de réalisation et/ou attestation de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation, remise au stagiaire à l'issue de la formation
- Enquête de satisfaction globale et d'évaluation de la formation à renseigner à l'issue de la formation.
- Livrable distribué en fin de formation à chaque participant.

Méthodes pédagogiques / techniques / d'encadrement mobilisées et informations complémentaires :

Moyens techniques et pédagogiques :

- Alternance de méthodes démonstratives et actives. Travaux pratiques accompagnés.
- Salles de cours, matériel vidéo et micro-informatique, Internet, supports de cours adaptés, activités médiatisées en ligne, documents numériques.
- Assistance technique et pédagogique à distance au 07.88.79.31.16.

Passerelles, Suite de parcours :

Améliorer son image sur les réseaux sociaux et développer son E-commerce, gérer de manière optimale les réclamations clients, développer vos capacités de vente, booster vos techniques de vente : cross selling / up selling....

Débouchés : Sans.

DÉVELOPPER VOTRE RELATION CLIENT

Programme

Propager une image positive de votre entreprise !

- Connaître son entreprise pour plus d'efficacité,
- Être incollable, pour mieux informer,
- Identifier les attentes et les besoins de vos clients,
- Optimiser l'espace d'accueil, d'attente, de réception,
- Prendre du recul et optimiser la signalisation,
- Gérer les situations d'attente.

Développer les attitudes positives d'accueil

- Prendre conscience de l'importance de la du non-verbal et la gestuelle,
- Appliquer des attitudes positives affirmées,
- Accueillir sans « envahir »,
- Améliorer sa communication verbale,
- Savoir se présenter,
- Maîtriser la communication non verbale,
- Orienter vers l'interlocuteur approprié.

Analyser le comportement du client

- Détecter les motivations et les besoins du client,
- Étudier le comportement du client,
- Apporter la solution au client en donnant le choix,
- Privilégier les bonnes formules, les bons mots et bonnes expressions.
- Être ambassadeur de son entreprise.

Évaluation et suivi des résultats

- Désamorcer les situations tendues,
- Caractériser un incident,
- Identifier les différents types de réclamations,
- Traiter les réclamations,
- Faire face aux urgences, aux imprévus,
- Agir avec réactivité, pour mener vers la solution.

07h00