

NON-COMMERCIAUX

Optimiser le contact client

"Compétences améliorées"



Objectifs

- Véhiculer une image positive de son entreprise.
- Communiquer avec les clients.
- Etre capable de promouvoir son entreprise, chez le client quelle que soit la situation.

Public

Toute personne en relation avec les clients, sans avoir pour autant une fonction commerciale directe : techniciens, agents de maintenance, SAV, monteurs...

Intervenant

Benoît FACQUE
Consultant spécialisé en commercial.

Méthodes de travail

Présentations individuelles, exercices et réflexions en groupes et en sous-groupes, jeux de rôles, exercices de mises en situation avec feed-back du groupe et du consultant.

Durée / Dates

2 jours non consécutifs à La Roche sur Yon
Les 7 et 14 novembre 2011.

Droits d'inscription

640 €, exonérés de TVA, par participant.

Les techniques et les outils proposés sont variés et permettent d'identifier des axes de progression individuelle et non globale.

Cette personnalisation est fondamentale car une approche globale du contact client a pour effet de souligner les difficultés plutôt que de mettre en avant les possibilités d'amélioration.

Les cas pratiques exprimés par les stagiaires seront enrichis par les apports théoriques, les mises en situation, les expériences heureuses ou malheureuses de chacun, et les conseils du formateur.

PROGRAMME DETAILLE

TOUR D'HORIZON DES DIFFERENTES SITUATIONS HABITUELLEMENT RENCONTREES PAR LES PARTICIPANTS

COMMUNIQUER AVEC UN CLIENT

- S'accorder avec un client : les bases d'une communication équilibrée et efficace.
- Etre concret : apprendre à s'entraîner à communiquer.
- L'écoute active et la reformulation.
- Comprendre et valoriser son client.
- Les composantes de la communication orale : voix, langage, non verbal...

GAGNER LA CONFIANCE D'UN CLIENT

- Maîtriser le premier contact avec un client et gagner sa confiance.
- Présenter et valoriser son entreprise.
- Développer et entretenir la relation avec un client.
- Entretenir la confiance avec un client.

MAITRISER LA RELATION AVEC UN CLIENT

- Pourquoi une situation devient difficile ?
- Maîtriser sa communication dans une situation délicate.
- Quels sont nos processus de réaction face à une réalité imprévue et dérangeante ?
- Défendre les intérêts de son entreprise dans une situation difficile.
- Communiquer une mauvaise nouvelle à un client.
- Savoir dire « non » à un client.