

**Formez vos livreurs, poseurs, techniciens...à la relation client, c'est valoriser l'image de votre entreprise et fidéliser votre clientèle.**

## Objectifs :

- Véhiculer une image positive de son entreprise.
- Être capable de promouvoir son entreprise chez le client quelle que soit la situation.

## Public :

**Public:** Toute personne en relation avec les clients sans avoir pour autant une fonction commerciale directe : technicien, agent de maintenance, SAV, monteur...

**Pré-requis:** aucun

## Les plus pédagogiques :

### Méthodes :


- Echanges, exercices concrets. Simulations au caméscope.
- Méthodes et outils adaptés à la formation (mise en situation, QCM, exercices d'application...)
  - Groupe de 4 à 11 personnes.

**Animateur :** Formateur en relation client

## Validation / Certification :

Attestation de fin de formation.

## INFORMATION

 2 Jours, 14 Heures

€ 625 € NET

### Session(s) à Nantes

- 11 et 12 juin 2020

- 5 et 6 novembre 2020

## Programme :

### Réflexion sur l'environnement client

- Le portrait client
- L'environnement concurrentiel
- La connaissance et les valeurs de son entreprise
- Nos aptitudes et comportements face au client : mieux se connaître

### Les bases de la communication orale

- Le schéma de la communication
- L'écoute active par le questionnement, la reformulation et la force du silence
- La communication verbale et non verbale

### Le contact client

- La prise de contact
- La découverte de ses attentes, besoins et motivations
- La réponse solution
- La satisfaction client

### Les contraintes, les objections, les situations difficiles

- Comprendre et y répondre
- Adopter le bon comportement
- Dissocier les faits des opinions, l'urgent et l'important
- Préserver la relation tout en étant solidaire de votre entreprise
- Prendre du recul

### Assurer le suivi

- Pérenniser la relation
- Transmettre des informations pour garantir la satisfaction client
- Etablir un plan d'action