

Stage pratique de 2 jour(s)

Réf : CLI

Participants

Toute personne souhaitant développer ses compétences en matière de relation client dans un contexte de relation clients internes et/ou externes.

Pré-requis

Aucune connaissance particulière.

Prix 2019 : 1420€ HT

Prix Blended Learning : 1720€ HT

Dates des sessions

AIX

12 déc. 2019, 10 fév. 2020
28 mai 2020, 24 sep. 2020

BORDEAUX

12 déc. 2019, 03 fév. 2020
18 mai 2020, 17 sep. 2020

BRUXELLES

12 mar. 2020, 16 juil. 2020
10 sep. 2020

GRENOBLE

06 fév. 2020, 25 mai 2020
14 sep. 2020

LILLE

12 déc. 2019, 27 jan. 2020
14 mai 2020, 10 sep. 2020

LYON

12 déc. 2019, 30 jan. 2020
11 mai 2020, 07 sep. 2020

MONTPELLIER

30 jan. 2020, 11 mai 2020
07 sep. 2020

NANTES

12 déc. 2019, 06 fév. 2020
25 mai 2020, 14 sep. 2020

ORLEANS

12 mar. 2020, 16 juil. 2020
10 sep. 2020

PARIS

10 oct. 2019, 07 nov. 2019
12 déc. 2019, 27 jan. 2020
23 mar. 2020, 14 mai 2020
16 juil. 2020, 10 sep. 2020

RENNES

10 fév. 2020, 28 mai 2020
24 sep. 2020

SOPHIA-ANTIPOLIS

12 déc. 2019, 06 fév. 2020
25 mai 2020, 14 sep. 2020

STRASBOURG

12 déc. 2019, 10 fév. 2020
28 mai 2020, 24 sep. 2020

TOULOUSE

12 déc. 2019, 03 fév. 2020
18 mai 2020, 17 sep. 2020

TOURS

03 fév. 2020, 18 mai 2020
17 sep. 2020

Les clés de la relation client

Cette formation vous permettra de découvrir les enjeux de la relation client. Vous saurez développer la relation client dans vos activités métier et utiliser des techniques d'écoute et de communication pour apporter les réponses les plus adaptées aux attentes de vos interlocuteurs, clients internes et/ou externes.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Intégrer l'approche relation client à son activité métier
Maîtriser les étapes et les techniques de la communication relation client
Transformer son expertise métier en valeur ajoutée et bénéfices pour ses clients internes et externes
Valoriser l'image qualité de son service et de son entreprise

1) Comprendre les enjeux de la relation client

2) Démystifier la relation commerciale

3) Etre disponible et appliquer les techniques d'écoute

4) Harmoniser son activité avec la relation commerciale

5) Découvrir ses qualités de communicant

Travaux pratiques

Exercices ludiques, jeux de rôles et d'improvisation, échanges de bonnes pratiques. La vidéo permet une analyse approfondie des comportements.

1) Comprendre les enjeux de la relation client

- Représenter son entreprise.
- Etre en cohérence avec la vision stratégique de l'entreprise.
- Répondre aux besoins et attentes des clients.
- Savoir que l'offre est souvent supérieure à la demande.
- Le client roi : enjeux économiques.

Exercice

Test sur l'image de marque de son entreprise : la considération représente un des moteurs de la relation client.

2) Démystifier la relation commerciale

- Découvrir les fondamentaux de la relation commerciale.
- Appréhender la part ludique des échanges.
- Comprendre les motivations et freins à la relation client.
- Etre opérationnel rapidement : les clés.

Exercice

Entraînement ludique sur la communication autour de la relation client. Débriefing sur les comportements adoptés.

3) Etre disponible et appliquer les techniques d'écoute

- Appliquer la technique de l'écoute active.
- Se rendre disponible pour recueillir les besoins.
- Savoir poser des questions : technique de l'entonnoir.
- Vérifier l'information avec la reformulation.

Exercice

Reproduction d'un dessin en écoutant uniquement sa description. Atelier d'élaboration de questions pour la découverte des besoins clients.

4) Harmoniser son activité avec la relation commerciale

- Faire de son activité un atout.
- Trouver les comportements en accord avec chaque situation.
- Avoir une vision globale de son entreprise.
- Connaître les différents services.
- Etablir des liens entre les attentes, les besoins client et les solutions.
- Faire appel à sa créativité.
- Savoir prendre le temps pour organiser et vivre le relationnel.
- Traduire le langage technique en avantages et en bénéfices clients : CAB.

Exercice

Travail d'élaboration d'arguments basés sur les avantages des produits et services déclinés en bénéfices client. Mises en situations d'entretiens filmés. Débriefing en groupe.

5) Découvrir ses qualités de communicant

- Favoriser les échanges pour découvrir ses capacités à comprendre.

Modalités d'évaluation

L'évaluation des acquis se fait tout au long de la session au travers des multiples exercices à réaliser (50 à 70% du temps).

Compétences du formateur

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

Moyens pédagogiques et techniques

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- A l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

- Communiquer sur les thèmes privilégiés des clients.
- Utiliser l'argumentaire SONCAS.
- Renforcer ses moyens techniques d'expression : paroles, corps, regards, gestuelle...

Mise en situation

Appliquer la méthode SONCAS pour développer les arguments adaptés aux besoins des clients. Débriefing des situations orienté sur le non-verbal.