

Programme de formation

Réf : 27369

Module 6 : Gérer la relation client avec efficacité

Durée : 2 jours

**Formation dispensée par
Activ'partners**

DEVELOPPEZ VOS COMPETENCES COMMERCIALES

1. Publics concernés

- Tout salarié de la branche exposé à une relation client quotidienne, devant fidéliser et développer une qualité de service dans la durée.

2. Pré-requis

- Tout salarié de la branche exposé à une relation client quotidienne, devant fidéliser et développer une qualité de service dans la durée.

3. Objectifs de la formation

- Prendre conscience de l'importance de la fidélisation clients dans une stratégie commerciale
- Intégrer les grandes règles d'une communication réussie avec un client
- Répondre aux attentes du client et pérenniser la relation client
- Identifier les bonnes pratiques pour une relation client efficace
- Savoir gérer les situations délicates

4. Programme

1. Miser sur la relation client pour développer les résultats

- Connaître les enjeux d'une relation client pour l'entreprise
 - ✓ **Vidéo** : « les enjeux de la GRC » (Gestion de la Relation Client)
- Faire la différence entre la satisfaction des attentes et la fidélisation du client
 - ✓ **QCM** « Satisfaction ou Fidélisation »
- Comprendre l'importance du processus client dans une stratégie commerciale
 - ✓ **Etude de cas**
- Situer son rôle dans le processus client
- De la satisfaction client à la fidélisation, appréhender ses missions de service
 - ✓ **Atelier** : « **Le gestionnaire idéal de la relation client** »

2. Maîtriser les attitudes d'une relation client efficace

- Ecouter activement votre client
 - ✓ Exercice : « **J'entends ou J'écoute** »
 - ✓ Autodiagnostic « **Mon comportement en position d'écoute** »
- Utiliser les atouts de la communication verbale et non verbale
 - ✓ Entraînement : **le secret du « S-R-V-C »**
- Adopter la bonne posture dans la relation

DEVELOPPEZ VOS COMPETENCES COMMERCIALES

- ✓ Illustration : **les « positions de vie »**
- Ancrer la préférence du client : confiance - empathie - valorisation - réactivité - conseil
 - ✓ Exercice : **Maitriser votre pitch** en 2 minutes pour donner confiance
 - ✓ Entraînement : **Félicitez votre client** dans son choix

3. S'engager activement dans la relation client au quotidien

- Etre force de proposition dans la stratégie de fidélisation
 - ✓ Atelier : Bâtir son programme de fidélisation avec **le défi des 120 secondes**
- Contribuer à l'excellence de la relation client
 - ✓ Exercice : Réaliser un **reporting** efficace pour la remontée d'information
- Construire une relation durable
 - ✓ Atelier : « **Les clefs de la relation durable** »
- Faire vivre et développer son réseau
 - ✓ Atelier : « **Etre visible et donner envie** »
- Donner les clés des conditions de succès
 - ✓ Exercice : Identifier les **FCS** pour votre entreprise et votre contribution

4. Savoir gérer les situations délicates

- Traiter les objections
 - ✓ La **technique du recadrage ART**
- Gérer les mécontentements et les insatisfactions
 - ✓ **Entraînement** : mises en situation
- Faire face aux interlocuteurs particuliers
 - ✓ **Entraînement** : mises en situation réelle client inquiet, client agressif
- Prévenir et agir pour désamorcer un conflit
 - ✓ La méthode **SCORE**
- Choisir un mode de communication sans équivoque
 - ✓ Atelier : s'initier à **l'AT**

5. Bâtir son plan d'action individuel

- Préparation de son plan d'application de la formation adapté à ses axes d'amélioration.

5. Méthodes et moyens pédagogiques

1. Miser sur la relation client pour développer les résultats
 - **Vidéo** : Les enjeux de la GRC
 - **QCM** : « Satisfaction ou Fidélisation »
 - **Processus client** : Etude de cas d'entreprises

DEVELOPPEZ VOS COMPETENCES COMMERCIALES

- **Atelier** : Dessiner le gestionnaire idéal de la relation client
2. Maitriser les attitudes d'une relation client efficace
- Autodiagnostic « **Mon comportement en position d'écoute** »
- ✓ Entraînement avec feed back constructif :
- « **J'entends ou J'écoute** »
 - **Le secret du « S-R-V-C »** (Sourire - Regard - Voix - Corps)
 - **Mon pitch** en 2 minutes pour donner confiance
 - **Félicitez votre client dans son choix**
3. S'engager activement dans la relation client au quotidien
- ✓ Ateliers :
- **Bâtir son programme de fidélisation**
 - **Les clefs de la relation durable**
 - **Etre visible et donner envie**
- ✓ Entraînement avec feed-back constructif :
- **Réaliser un reporting efficace pour la remontée d'information**
 - **Identifier les FCS pour votre entreprise et votre contribution**
4. Savoir gérer les situations délicates
- ✓ Entraînement avec feed-back constructif :
- Traitement des objections : La technique du recadrage ART
 - Mises en situation réelle client mécontent, insatisfait, inquiet, agressif
 - Désamorcer un conflit avec la **méthode SCORE**
- ✓ Atelier : s'initier à l'**Analyse transactionnelle**

6. Evaluations

- 1/ Questionnaire Amont
- 2/ Test amont-aval
- 3/ Evaluation à chaud des acquis de la formation
- 4/ Conférence de suivi à 45 jours avec évaluation du transfert de compétences

Evaluations des pré requis :

Questionnaire amont envoyé à chaque participant synthétisant l'expérience le contenu du poste, les principales attentes et objectifs du stagiaire.

Après la présentation du stage et de son contenu, des méthodes et des objectifs visés, chaque participant spécifie ses attentes et les objectifs qu'il souhaite atteindre au terme de la formation.

Evaluations des acquis :

DEVELOPPEZ VOS COMPETENCES COMMERCIALES

Evaluation des acquis au cours des différents ateliers de mises en situation et du débriefing réalisé après chaque atelier pratique.
Les participants construisent avec le formateur un Plan Personnel de Progrès en conclusion de la formation.

Suivi :

→ *Suivi collectif :*

Un retour d'expérience sous la forme d'une conférence téléphonique **1h (web conférence)** organisée 45 jours après la fin de la formation.
Ce suivi vise à optimiser la mise en application de la formation.



Cela permet également de responsabiliser le participant afin qu'il devienne acteur de son évolution.

Evolution qui sera à l'origine du retour sur investissement pour l'entreprise et permettra de pérenniser ainsi durablement les outils et les mises en situation développées au cours de l'action de formation.

→ *Accès à la plateforme collaborative :*

Pendant 3 mois, possibilité de télécharger les vidéos, outils et documents relatifs à la formation en format numérique.

→ Remise d'une attestation de compétences en fin de formation.