

PARTICIPANTS :

- Les commerciaux
- Chargés d'affaires
- Chargés clientèle
- Responsables commerciaux
- Directeurs commerciaux

OBJECTIFS :

- Comprendre les enjeux et l'importance de la satisfaction des clients de son entreprise.
- Identifier les besoins, attentes et craintes des clients.
- Déterminer comment agir pour augmenter la satisfaction des clients.
- Assimiler les comportements gagnants
- Développer leur capacité de faire face à des conflits ou à des situations relationnelles difficiles.

LES PLUS DE CETTE FORMATION:

- **Maîtriser les situations délicates au sein du service**
- **Accueillir et s'adapter à des interlocuteurs agressifs, inquiets, mécontents, impatient, bavards...**
- Gérer mes émotions et en faire des alliées
- M'affirmer
- Reconnaître et poser mes limites
- Savoir dire non
- Me faire respecter et respecter mon interlocuteur
- Mise en situation : désamorcer un échange conflictuel

Exercice de synthèse (nuage de mots) :
récapituler les points clés d'un accueil réussi

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES:

- Un poste de travail par stagiaire,
- Vidéoprojecteur,
- Accès Internet,
- Exercices individuels sur PC,
- Supports de cours,

PROGRAMME :

1-Les enjeux d'une relation client de qualité

- Comprendre les enjeux d'une relation client optimisée
- Mesurer l'intérêt d'une relation de confiance avec ses clients
- Apprendre à fidéliser le client

2-Identifier les attentes des clients

- Qui sont nos clients : typologie des clients
- Quelles sont leurs attentes et leurs exigences ?
- Les ressorts de la satisfaction du client

3 - Les attitudes qui font la différence

- Diagnostiquer son propre savoir-être
- Développer son sens de l'écoute et de l'empathie
- Savoir reformuler les attentes de ses clients
- Inspirer confiance et rassurer ses clients
- Percevoir les besoins énoncés et les besoins cachés
- Expliquer les solutions et les valoriser
- Savoir conclure de façon positive

4 - Faire face aux réclamations et aux situations difficiles

- Comprendre les raisons de l'insatisfaction
- Le traitement de l'insatisfaction
- Rechercher des solutions satisfaisantes de part et d'autre
- Prévenir les litiges
- Désamorcer l'agressivité
- Transformer les réclamations en opportunités commerciales
- Négocier les délais pour mieux s'organiser
- Savoir dire non tout en préservant la relation

5 - La démarche qualité : clé de la satisfaction client

- Se fixer des objectifs pour chaque client
- Mettre en place une stratégie de relation client
- Développer la qualité de service pour développer les offres
- Véhiculer une image positive de l'entreprise et du service commercial

Durée: 2 jours /Prix :250 000 F HTVA

Date : 26-27 MARS 2019

Lieu: Hôtel ALAFIFA / Siège ITTE

Des leaders qui nous font confiance



L'offre intègre la pause café, le déjeuner et la location de la salle de formation.

SCAT URBAM B04 , 1 er étage, Dakar– SN DKR-2018-B-4176 / Tel : Tel : 00 221 77 703 69 69 / 33 827 76 72

E-mail : contact@itteconsulting.com - www.itteconsulting.com