

## PARTICIPANTS :

- Commerciaux
- Technico-commerciaux

## OBJECTIFS :

- Comprendre l'importance de l'accueil et l'écoute client pour véhiculer une image positive de votre entreprise
- Communiquer efficacement avec vos clients ou prospects pour établir un climat de confiance
- Gérer les situations difficiles dans la relation client pour fidéliser les clients
- Effectuer un suivi de la relation client

## Prérequis :

Bonnes connaissances des techniques commerciales

## LES PLUS DE CETTE FORMATION:

- De nombreuses applications pratiques traitées en groupes pour illustrer les thèmes abordés : exercices, échanges et témoignages
- Formation très opérationnelle organisée autour de réalisations concrètes réutilisables en entreprise
- Animé par un consultant et praticien Saari de haut niveau, cette formation permet d'analyser et de s'appropriier les outils et méthodes.

## PROGRAMME :

### I. Maîtriser les enjeux de la Relation Client :

- Apprendre à connaître vos clients et cerner leurs attentes
- Identifier les profils types de vos clients et les différentes personnalités
- Valoriser votre image et celle de votre entreprise dans tous les contacts clients
- Identifier les compétences et les aptitudes relationnelles nécessaires pour fidéliser les clients

### II. Dialoguer pour construire la relation avec le client :

- Connaître les principes de base de la "Communication"
- Maîtriser les attitudes à adopter face au client
- Se préparer avant le contact client
- Personnaliser le contact pour créer un climat de confiance
- Comment questionner le client : questions ouvertes et fermées
- Comment écouter activement et sécuriser le client
- Prendre en compte les attentes et proposer des solutions concrètes
- Savoir argumenter efficacement et convaincre le client

### III. Optimiser la relation client :

- Mettre en valeur votre client
- Saisir les opportunités pour optimiser le contact avec le client : conseil, vente additionnelle

### IV. Aborder les situations difficiles dans la relation client :

- Adopter le bon comportement dans une situation difficile
- Analyser le dysfonctionnement et penser "Solution" plutôt que "Problème"
- Savoir expliquer en utilisant un discours positif et "non-technique"
- Reprendre efficacement une objection
- Reformuler pour bien conclure
- Maîtriser les 3 mécanismes de défense pour préserver la relation avec le client : projection, introversion, identification

### V. Effectuer un suivi de la relation client :

- Établir un suivi du client pour pérenniser la relation
- Transmettre les informations en interne pour garantir la continuité de service
- Établir un plan d'actions et informer le client

Durée: 2 jours /Prix : 250 000 F CFA HTVA

Date : 25 et 26 juin 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 B4, 1<sup>er</sup> étage en face IEF PA Dakar- SN Dkr-2008-B-4176 / Tel : Tel : 00 221 77 703 69 69/ 33 827 76 72

E-mail : [contact@itteconsulting.com](mailto:contact@itteconsulting.com) -- Site : [www.itteconsulting.com](http://www.itteconsulting.com)