

FORMATION BOOSTER LA RELATION CLIENT

OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux de la relation client
- Identifier le circuit décisionnel du client
- Maîtriser les composantes de la communication
- Ecouter, questionner et reformuler
- Adopter une communication assertive
- S'organiser pour piloter la relation client

PUBLIC

Responsable commercial, Key Account Manager, ingénieur des ventes, technico-commercial

DELAIS ET MODALITES D'ACCES

Entretien préalable pour cadrage du besoin et des objectifs, suivi de l'envoi d'un devis, programme et convention de formation.
Après signature de la convention, compter un délai minimum de 1 mois pour réaliser la formation

METHODE ET OUTILS PEDAGOGIQUES

- Méthode participative
- Apports de connaissances
- Transfert de compétences
- Apprentissage collaboratif avec partages d'expériences
- Exercices individuels ou en sous-groupes
- Réflexion personnelle

SUIVI ET EVALUATION

- Auto-évaluation des compétences en début et fin de formation
- Emargement à chaque demi-journée
- Questionnaire d'évaluation de satisfaction à chaud à la fin de la formation
- Questionnaire d'évaluation de satisfaction à froid 3 mois après la formation

PRE-REQUIS

2 années d'expérience

TARIF

à partir de 3000 € HT

DUREE ET LIEU

Durée : 2 jours (14 heures)

Lieu : dans les locaux de l'entreprise

INTERVENANT

Formation réalisée par Cécile Garnier, formatrice et coach professionnelle certifiée ayant 25 années d'expérience dans les Achats dans des entreprises et multinationales

CATEGORIE ET BUT

La catégorie prévue à l'article L.613-1 est : les actions d'adaptation et de développement des compétences des salariés

FORMATION BOOSTER LA RELATION CLIENT

PROGRAMME DETAILLE

2 jours

Comprendre les enjeux de la relation client

- Le savoir-faire
- L'impact du savoir-être

Identifier le circuit décisionnel du client

- Cartographier le circuit décisionnel
- Utiliser le circuit décisionnel

Maitriser les composantes de la communication

- Les composantes de la communication
- Mon canal de communication et celui de mon interlocuteur

Ecouter, questionner et reformuler

- Pratiquer une écoute active
- Maitriser l'art du questionnement
- Reformuler
- Adopter une communication assertive

S'organiser et piloter la relation client

- S'organiser au regard des besoins du client
- Définir une gouvernance
- Gérer son temps
- Les données client

Conditions d'accès aux personnes en situation de handicap

Afin de garantir à tous l'accès à ses prestations, notre organisme adapte ses prestations aux besoins de chacun.



- Visio-conférence préconisée
- Rencontre dans un lieu adapté aux PMR



- Accès à la lecture labiale (diction et posture du coach)
- Supports visuels



- Adaptation du rythme (pauses, méthodes pédagogiques...)
- Possibilité de se rencontrer dans des lieux adaptés



- Supports avec police ARIAL et caractères taille > 16
- Absence de jaune et vert clair dans les supports
- Luminosité réduite de la pièce

En cas de besoin nous étudierons les mesures compensatoires appropriées