

## ACCUEIL ET SUIVI CLIENT

### OBJECTIFS

Améliorer la relation client

- Accueillir, vendre et fidéliser le client
- Améliorer la prise en charge du client

### PROGRAMME

- Communiquer : les bases de la communication entre humains
  - Les différences entre le contact physique et téléphonique
  - Le verbal, barrière de la langue .... au téléphone
  - Le non verbal, barrière physique.... au téléphone
  - Le référentiel de chacun ..... au téléphone
- Accueillir : qu'est ce qu'un bon accueil ?
  - Les postures de l'accueil
  - Le langage de l'accueil
  - Les erreurs de l'accueil
  - Faire patienter un client : identifier et prendre en compte sa présence
  - La méthode SHOPER
- Intérêt du client
  - L'écoute active
  - L'empathie
  - Découverte des attentes du client
  - Questions ouvertes
  - Identifier les motivations du client
  - Les besoins factuels et personnels
- Adaptation de l'offre
  - Une offre unique pour un client unique
  - Offrir le choix entre 2 possibilités
  - Valoriser le client sur son choix
  - Savoir défendre son prix
- Fidéliser et développer les ventes
  - Questions ouvertes
  - Compréhension
  - Force de proposition
  - Validation de l'accord
- Gérer les situations difficiles
  - Profiter de l'objection pour mieux connaître votre client
  - Identifier le vrai problème
  - Rassurer son client

### PRÉ-REQUIS / CONDITIONS DE REUSITE

- Personnel en relation avec la clientèle (10 personnes maxi)
- Etre en situation d'accueil client
- S'impliquer lors de la formation
- Etre en mesure de mettre en pratique les techniques présentées lors de la formation

### INTERVENANT

- Formateur spécialisé en relations commerciales et management, ancien cadre dirigeant (direction générale, RH et développement commercial dans les services B to B et B to C)

### MODALITES D'EVALUATION

- Evaluation par le formateur : mise en situation et reformulation (Attestation de formation individualisée)
- Evaluation par le stagiaire : questionnaire d'évaluation
- Evaluation par le dirigeant : entretien post-formation

### MODALITES PEDAGOGIQUES\*

- Durée : 14 heures sur 2 jours
- Outils et techniques pédagogiques :
  - Apports pédagogiques, échanges/discussions
  - Mises en situation

\* Le contenu et l'organisation de la formation seront adaptés à la demande et aux spécificités du client.