


RELATION CLIENT & VENTE

AGIR POUR UNE RELATION CLIENT DE QUALITE
 Mettre en œuvre un plan d'action personnalisé pour optimiser
 l'accueil et la relation client

PC02



Durée	Modalités	Tarif	Indicateurs
14 heures En présentiel 2 jours de 7 heures En distanciel 4 x 3 heures 30	Formation présentielle 6 à 10 pers. maximum Formation distancielle 6 pers. maximum	Formation Inter-entreprise 1100 € HT/Stagiaire ⁽¹⁾ intra: nous consulter	 4.8/5 (76 avis) ⁽²⁾ MAJ Mars 2024

COMPETENCES CIBLES

Découvrir ou approfondir ses connaissances pour ...



Savoir comprendre les évolutions des comportements d'achat



Savoir identifier les nouvelles attentes des clients



Savoir adopter un comportement professionnel



Savoir mesurer l'impact économique de la relation client



Savoir appliquer une communication constructive

A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION



Public
 Tout collaborateur en contact
 avec des clients



Les prérequis de la formation
 Aucun prérequis n'est nécessaire
 pour participer à cette formation

PROGRAMME



COMPRENDRE LES ÉVOLUTIONS DES COMPORTEMENTS D'ACHAT

Prendre conscience des évolutions sociologiques en matière de relation client

- Le monde change et le commerce aussi
- L'impact de ces évolutions sur la relation client au quotidien
- Les effets d'un métier basé sur la perception



Validation au travers de mises en situation :

S'entraîner à identifier les critères d'achat des clients propres à son secteur d'activité



IDENTIFIER LES NOUVELLES ATTENTES DES CLIENTS

Donner du sens aux nouvelles exigences des clients

- La perception au quotidien du client "Difficile"
- Les enjeux des clients " Difficiles" pour l'entreprise
- La recherche des véritables critères d'achat
- Les enjeux des remontées clients pour l'entreprise et les collaborateurs



Validation au travers de mises en situation :

S'entraîner à rechercher les véritables attentes des clients dans le cadre de son contexte de travail

3
ADOPTER UN COMPORTEMENT PROFESSIONNEL
Acquérir les bases d'un comportement professionnel attendu pour mieux vivre la relation client

- Les dangers du comportement naturel au pouvoir
- Les prérequis de la relation client
- L'application à travers le "Bonjour" : les effets du premier geste professionnel de la relation client
- L'intérêt d'adopter un comportement professionnel constant

Validation au travers de mises en situation :


S'entraîner à évaluer la qualité de son comportement professionnel dans la relation client dans le cadre de son contexte de travail

4
MESURER L'IMPACT ÉCONOMIQUE DE LA RELATION CLIENT
Prendre conscience de son rôle économique dans l'entreprise lors de la relation client

- Le calcul du chiffre d'affaires d'un client gagné... ou perdu
- Les impacts économiques du client prescripteur
- Les principaux éléments qui composent un chiffre d'affaires
- L'incidence de la relation client sur le résultat de l'entreprise


Validation au travers de mises en situation :

S'entraîner à mesurer l'impact économique de la relation client dans son activité commerciale








5
APPLIQUER UNE COMMUNICATION CONSTRUCTIVE
Acquérir des techniques de communication concrètes afin de mieux répondre aux attentes

- Les principales motivations des clients en magasin
- La définition de "Vendre" dans la relation client au quotidien
- L'application du questionnement professionnel afin de mieux comprendre les véritables motivations du client
- La gestion des situations conflictuelles


Validation au travers de mises en situation :

S'entraîner à appliquer les techniques de communication avec les clients dans son contexte de travail et s'entraîner à gérer des situations conflictuelles

ORGANISATION

	Méthodes d'animation	Exercices pratiques sur des cas concrets, démonstration et interaction permanente entre les participants et le formateur
	Modalités d'évaluation	Avant la formation : Test de positionnement, Entretien de découverte interactif, Recueil des attentes et des situations insatisfaisantes, Pendant la formation : Exercice et mise en situation sur les compétences des participants, Questionnaire ou quizz d'évaluation par module En fin de formation : Questionnaire post-formation
	Conditions de réalisation en distanciel	Un ordinateur équipé d'une connexion internet, d'un système audio et d'une webcam. Une ligne téléphonique fixe ou portable.
	Planification de la formation	Toutes nos formations sont planifiées avec l'entreprise, dans le trimestre qui suit la validation de votre inscription.
	Accessibilité aux personnes en situation de handicap	Afin d'organiser dans les meilleures conditions la formation et de nous assurer que les moyens de la prestation de formation peuvent être adaptés à vos besoins spécifiques, vous pouvez nous contacter au 03 80 53 94 15 ou par mail à service.formation@cmv-formationconseil.com
	Condition de déroulement de la formation : Livret d'accueil Règlement intérieur	

- (1) Les tarifs affichés correspondent au prix hors taxes par stagiaire pour des formations en inter-entreprise hors frais annexe (Abonnement, pause, repas, hôtel, ...). La T.V.A. applicable est de 20%. Pour les formations en intra, veuillez nous contacter.
- (2) Note calculée sur l'ensemble des retours clients pour cette formation au cours des 12 derniers mois. Mise à jour tous les 6 mois.



Afin de répondre à vos questions, d'établir un devis ou de réaliser une inscription, contactez-nous au 03 80 53 94 15 ou par mail service.formation@cmv-formationconseil.com

Générée le 24/05/24