Formation conseil

RELATION CLIENT & VENTE

SE DIFFERENCIER PAR LA QUALITE DE LA RELATION CLIENT

PC04

Présentiel

Durée	Modalités	Tarif	Indicateurs
7 heures **1 jour de 7 heures**	**Formation intra ou Inter** Session de 6 à 10 stagiaires maximum	**Formation inter** **550 € H.T./Stagiaire**(1) Formation intra: nous consulter	**4.6/5** (170 avis) (2) MAJ Juil 2024

COMPETENCES CIBLES

Découvrir ou approfondir ses connaissances pour ...

1. **Savoir comprendre les évolutions des comportements d'achat**
2. **Savoir identifier les nouvelles attentes des clients**
3. **Savoir adopter un comportement professionnel**
4. **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

1 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'entrainer à identifier les critères d'achat des clients propres à son secteur d'activité

2 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

Validation au travers de mises en situation :
S'entrainer à rechercher les véritables attentes des clients dans le cadre de son contexte de travail

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

APPLIQUER UNE COMMUNICATION CONSTRUCTIVE

Acquérir des techniques de communication concrète 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

Validation au travers de mises en situation :
S'entrainer à appliquer les techniques de communication avec les clients dans son contexte de travail

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
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 16/08/24