

Relation Client : optimiser l'expérience de vos clients

Les enjeux de l'expérience client, les clés pour une relation clients de qualité et une fidélisation de la clientèle

Lieu : ABP Consulting - Nice Ouest quartier Méridia (formation également réalisable dans les locaux de l'entreprise sur Carros, Monaco, Sophia Antipolis, Cannes, Toulon, Marseille)

Public : Tout public

Objectifs

Cette **formation professionnelle en Relation client** permet de :

- Identifier son rôle et sa valeur ajoutée dans l'expérience client et l'image de marque de l'entreprise
- Connaître les techniques fondamentales une relation client de qualité
- Savoir découvrir les besoins du client et exploiter les informations issues de cette découverte
- Acquérir plus de confiance face à un client ou un prospect
- Pouvoir participer activement au cycle de vente
- Être capable d'argumenter et de réfuter des objections

Vous vous demandez peut-être :

- Quels sont les enjeux d'une relation clients réussie ?
- Quels sont les critères de satisfaction d'un client ?
- Comment réagir face à un client insatisfait ?
- Comment développer une relation client de confiance ?

Vous souhaitez donc :

- Satisfaire au mieux mon client et le fidéliser
- Être disponible et à l'écoute des besoins de mes clients
- Identifier et comprendre l'insatisfaction de mon client
- Personnaliser la relation avec mon client tout en respectant ses attentes

En suivant cette formation, vous apprendrez quels sont les enjeux de la relation clients, mais aussi à déceler les secrets de votre client et faciliter votre contact avec la clientèle.

Cette **formation commerciale est disponible sur Nice**. Elle peut aussi être organisée en Intra-entreprise

sur **Monaco, Sophia-Antipolis, Cannes, Antibes, PACA (Marseille, Toulon).**

Programme

Introduction : tour de table, présentation de la démarche, attentes

? **Qui sont vos clients ?**

- o Qu'est-ce qu'un client ?
- o Comment se situer dans le parcours et l'expérience client ? Le client, votre entreprise et vous ?
- o Comment porter l'image de votre entreprise ?
- o Qu'est ce qui est agréable dans la relation client ? Qu'est ce qui est plus difficile ?
- o Enjeux de la relation-client

? **Les bases de la communication**

- o Les filtres à la communication, les pièges
- o La mémoire, le non-verbal
- o Maîtriser votre langage

? **Les standards de la relation Client : connaître et comprendre votre client**

- o Les règles d'accueil par téléphone et en face à face : méthode du contre-pieds
- o Découverte du client : Identifier et comprendre le besoin de vos clients internes et externes à travers l'écoute active, le questionnement et la reformulation
- o Adapter votre communication et votre service client : Méthode DISC, Motivations d'achat, Comment adapter votre découverte client et la présentation de vos prestations à son profil ?
- o Comment s'assurer de la satisfaction de votre client ? Comment le fidéliser ?

? **Répondre aux objections du client**

- o Annoncer à un client que vous ne pouvez pas répondre à sa demande
- o Techniques de réponses aux objections et agressions des clients internes ou externes

Cette **formation professionnelle commerciale sur les enjeux de la relation clients** s'adresse aux salariés, demandeurs d'emploi, chefs d'entreprise et se déroule sur **Nice** en inter-entreprises. Nous pouvons animer cette formation sur **Monaco, Sophia-Antipolis, Cannes, Carros (06)**, ainsi qu'à **Toulon (83)** et à **Marseille (13)**.