



Confiez-nous votre réussite !

☎ 06 96 567 225

✉ kori.formation@outlook.fr

PROGRAMME

Maitrisez la Gestion de la Relation Clientèle : soignez l'accueil et la qualité de votre service client

Durée : 2 jours - 14heures

Format : Présentiel

Objectifs de formation : A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable :

- d'entrer en relation avec un prospect/client avec aisance et d'adopter une posture d'accueil
- découvrir le profil du prospect et s'adapter à lui
- d'adopter une posture d'écoute active et traiter les objections
- de gérer les réclamations et les clients insatisfaits
- de développer une bonne relation avec le client, afin de le fidéliser

Tarif : 2660 € HT

Public : Agent en relation avec le public

1. Entrer en relation avec un client et découvrir ses besoins

Objectif pédagogique : A l'issue du module le stagiaire sera capable de pratiquer une écoute active afin de découvrir les besoins du client selon son profil

Il saura :

- Adopter une posture d'accueil face à un client
- Se mettre en position d'écoute active afin de découvrir son client
- Utiliser les différents types de questions (ouvertes, fermées, alternatives et echo) pour comprendre le besoins du client
- Savoir définir les différents types de clients à l'aide du SONCASE
- Adopter la technique QQQCP pour interroger un client tout en l'impliquant

Validation des acquis : Sketching, cas pratique, QCM

2. Déterminer les besoins du client et proposer des solutions adaptées

Objectif pédagogique : A l'issue du module le stagiaire sera capable de proposer une solutions adaptée aux besoins du client et d'argumenter sur la solution présentée

Il saura :

- Mener un entretien tout en ayant une écoute active
- Repérer les points de blocages, afin d'anticiper les objections

www.koriformation.com

KORI FORMATION Chez BURO Club Lot. Dillon Stade, Immeuble Avantage 11 rue des arts et métiers 97200 Fort-de-France | Siret : 99257804700019 | Déclaration d'activité enregistrée sous le N° 02973745597 auprès du préfet de la région Martinique. Contact kori.formation@outlook.fr ☎+596 696 567 225





Confiez-nous votre réussite !

☎ 06 96 567 225

✉ kori.formation@outlook.fr

- S'assurer de la bonne compréhension des attentes des clients en pratiquant la reformulation
- Démontrer son expertise en proposant des solutions adaptées
- Argumenter en utilisant la méthode CAB adaptée au SONCASE

Validation des acquis : Sketching, cas pratique, QCM

3. Répondre aux objections du client et gérer les insatisfactions des clients mécontents

Objectif pédagogique : A l'issue du module le stagiaire sera capable de reconnaître une objection, la traiter, et percevoir les signaux d'achat afin de conclure la vente.

Il saura :

- Distinguer les différents types d'objections
- Traiter les objections à l'aide de la méthode CAP
- Prévenir les situations litigieuses
- Gérer les insatisfactions en gardant une posture professionnelle
- Trouver des solutions afin que le client garde une image positive de l'entreprise

Validation des acquis : Sketching, cas pratique, QCM

4. Mettre le client au cœur de la relation afin de le fidéliser

- Mettre en place une stratégie de planification de la relation
- Utiliser les outils digitaux pour entretenir la relation avec le client

Validation des acquis :

Moyen d'évaluation des acquis :

- ✓ Evaluations formatives variées et continues pour suivre la progression (1 par thème)

Les évaluations se font sous forme de QCM, cas pratique, travaux de groupes, sketching

Sanction de la formation : Attestation de formation et Certificat de réalisation.

www.koriformation.com

KORI FORMATION Chez BURO Club Lot. Dillon Stade, Immeuble Avantage 11 rue des arts et métiers 97200 Fort-de-France | Siret : 99257804700019 | Déclaration d'activité enregistrée sous le N° 02973745597 auprès du préfet de la région Martinique. Contact kori.formation@outlook.fr ☎ +596 696 567 225

