

Objectifs



- ✓ Définir les comportements clés d'une relation client optimale
- ✓ Comprendre les nouvelles attentes du client
- ✓ Découvrir et acquérir les fondamentaux de la communication en relation



1 À 2 JOURNÉE



2 COMEDIENS-FORMATEURS



TOUT PUBLIC



AUCUN PREREQUIS



PRESENTIEL, DISTANCIEL OU MIXTE



NOUS CONSULTER



10 PARTICIPANTS MAXIMUM

MOYENS PEDAGOGIQUES

- Saynètes
- Vidéos
- Apports théoriques et pratiques
- Mises en situation
- Echanges interactifs
- Présentation PowerPoint
- Plateforme LMS

Les moyens et supports mobilisés sont employés en fonction des besoins identifiés lors du questionnaire de préformation.

Nos intervenants :

Nos formations sont dispensées par des experts reconnus dans le métier.

Axe 1 : La représentation du rôle

Saynète théâtrale « Ces clients nous en font voir de toutes les couleurs » suivie d'un débriefing

Illustrer de manière ludique les freins qui empêchent d'optimiser la relation client
Illustrer les comportements à faire évoluer

Réflexions collectives et apports pédagogiques

Identifier les valeurs et motivations personnelles des stagiaires en contexte de relation client : quelle est votre représentation de la relation client ?

Axe 2 : Définir les comportements clés d'une relation client optimale

Apports pédagogiques

Identifier les moments clés de la relation client : accueil, découverte, proposition, négociation, conclusion

Appréhender la notion de satisfaction et les besoins du client (freins, émotions, comportements...)

Exercices et réflexions collectives

Identifier les besoins des clients en fonction de leur profil

Définir ses points forts et ses axes d'amélioration

Axe 3 : Perfectionnement

Apports pédagogiques

Les clés d'une communication optimale en relation client : regard, disponibilité, écoute active, questionnement, reformulation...

Exercice du « Jeu de la découverte »

S'entraîner à identifier les besoins, à proposer les offres adaptées en jouant avec ses atouts naturels : voix, regard, gestuelle, arguments, force de conviction

Axe 4 : S'entraîner sans risque

Mises en situation

Adopter une posture d'écoute active pour s'adapter à un client

Accueillir un client

Comprendre la demande d'un client et y répondre

Améliorer son engagement et son enthousiasme face à un client

Bilan et plan d'action personnel