

PROGRAMME DE FORMATION

Satisfaire et fidéliser ses clients : optimiser la relation client

DURÉE : 2 jours | 14 heures

MODALITÉ D'ORGANISATION : Mixte

Informations

PUBLIC VISÉ

Commerciaux et assistants commerciaux

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Maîtriser les aspects clés de la relation client pour renforcer la satisfaction.
 - Analyser les attentes des clients et lever les freins à l'excellence relationnelle.
 - Mettre en place les outils et réflexes qui optimisent la satisfaction client.
-

PRÉREQUIS

Aucun prérequis. Formation à destination des commerciaux et assistants commerciaux.

ACCESSIBILITÉ

Si vous êtes en situation de handicap, merci de nous contacter afin que nous puissions vous accompagner et vous orienter au mieux dans votre demande et vos démarches.



Modalités pédagogiques

MODALITÉS

Formation dispensée en présentiel ou à distance, sur demande, par un formateur expert dans ce domaine.

Pédagogie active et participative : apports théoriques, échanges, cas pratiques, quiz et mises en situation.

Ressources pédagogiques : paperboard, vidéoprojecteur ou écran TV, contenus multimédias et vidéos.

Programme, supports et fiches pratiques remis aux stagiaires. Supports pédagogiques utilisés : vidéos, documents PDF, PowerPoint et quiz.

MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE SUIVI

Avant la formation : audit des besoins et du niveau

À la fin de la formation : évaluation de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur

Formation qualifiante : attestation de fin de formation (appelée « certificat de réalisation »)

Contenu pédagogique

01 - Introduction et tour de table

- Présentation des étapes et thématiques abordées : sommaire du module/parcours de formation.
- Validation des objectifs avec chaque apprenant.
- Tour de table guidé : échanges et positionnement des acquis et des besoins de chacun.

02 - L'écoute active et la reformulation

- Posture d'écoute : attention, présence, silence, techniques de reformulation (reformulation miroir, clarification, résumé).
- Exercices pratiques en binômes.
- Présentation des 6 types de personnalité : identifier son propre profil et repérer celui du client.
- Adapter sa communication selon les profils.

03 - Les bases de la communication impactante avec la PNL

- Le VAKOG : adapter son langage sensoriel, techniques de synchronisation et calibration.
- Ancrer des émotions positives dans la relation client.
- Simulations de situations relationnelles : feedback croisé en binômes et apports du formateur.
- Synthèse des apprentissages.

04 - Transformer les situations difficiles en opportunité relationnelle

- Identifier les causes de tensions et objections : posture d'accueil et de médiation.
- Rebondir positivement pour renforcer la relation client.
- Comprendre le NPS et ses enjeux : créer des expériences client mémorables.
- Savoir enchainer le client par de petites attentions.

05 - Atelier de simulation

- Conduite d'un scénario complet de relation client : de l'accueil à la gestion d'un problème.
- Intégration de l'écoute, la reformulation, la Process Com et la PNL.
- Débriefing collectif et retours individualisés.

06 - Valider les acquis et clôturer la formation

- Bilan et évaluation finale de la formation.
- Enquête de satisfaction à chaud.

Modalités d'évaluations

- Évaluation en continu de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur lors de mises en situation et cas pratiques.
- Évaluation des acquis : Quiz/QCM de fin de module.
- Auto-positionnement avant et après la formation.