

ABAKADEMY DES TRANSFORMATIONS

Relation commerciale et satisfaction client

OBJECTIFS

→ Connaître les enjeux de la relation client
→ Renforcer son efficacité relationnelle

PROGRAMME

LES ENJEUX DE LA RELATION CLIENT

- Les 5 exigences client·e
- Quels sont les leviers de l'efficacité commerciale ?

FAVORISER LA CONFIANCE POUR UNE COMMUNICATION GAGNANT-GAGNANT

- Comment se préparer ?
- Comment se présenter de façon efficace ?

COMPRENDRE LES ATTENTES, LES BESOINS ET ANTICIPER

- Comment fait-on pour mieux se connaitre ?
- Quelles sont les questions qui favorisent les relations interpersonnelles ?

CONSOLIDER LA RELATION CLIENT ET FAVORISER LA FIDÉLITÉ

- Pour être le·la partenaire, le·la fournisseur·se idéal·e
- Comment vendre et faire passer à l'action ?
- Comment donner l'envie de prolonger l'histoire ?

PUBLIC - Tout·e salarié·e en relation avec la clientèle

ORGANISATION - Groupe de 6 à 10 participant·e·s

DURÉE - 1 jour

APPROCHE PÉDAGOGIQUE

→ Ateliers de réflexion
→ Apport théorique
→ Training

PROFIL DES ANIMATEUR·RICE·S

Des manager·euse·s et commerciaux·ales expérimenté·e·s, professionnel·le·s de la formation en entreprise

COMPLÉTEZ VOTRE FORMATION

→ Accompagnement individuel sur le terrain, en prospection, conquête, développement commercial
→ Fondamentaux du Management

LES + DE LA FORMATION

→ Une formation pour créer une relation de confiance avec le·la client·e, le·la fidéliser et augmenter le chiffre d'affaires