

GÉRER LA RELATION CLIENTS

LES OBJECTIFS

Pour des cadres, développer leurs capacités relationnelles et commerciales pour être pleinement acteur de leur rôle dans la relation client.

- Prendre conscience de l'importance de son rôle dans les échanges avec le client et des atouts offerts par sa position d'Etam de Production pour développer cette relation client.
- Comprendre les tenants et aboutissants de la relation client, la démystifier et se l'approprier pour mieux l'agir au quotidien
- Acquérir les techniques, outils et attitudes nécessaires pour gérer les situations partagées avec le client
- S'adapter plus efficacement à ses interlocuteurs à travers une grille de connaissance des différentes personnalités
- Expérimenter, échanger et définir des plans d'action pour mettre concrètement en œuvre la relation client

FICHE TECHNIQUE

DURÉE :
2 jours

NOMBRE DE PARTICIPANTS :
8 optimum (10 maximum) afin de permettre un entraînement personnalisé.

COÛT :
3 440 € HT + frais de location de salle, de vidéo et d'hébergement.

METHODE

La pédagogie, interactive, s'appuiera essentiellement sur des mises en situation apportées par les participants pour les impliquer dans la démarche.

Elle intégrera une dimension ludique qui facilitera l'appropriation des outils et permettra aux participants d'être plus à l'aise dans les exercices.

Elle sera composée notamment :

- De mises en situation directement issues du vécu des participants et illustrant les apports théoriques et méthodologiques
- De grilles d'analyse et d'entretien, simples et pragmatiques
- De grilles de lecture et d'adaptation pour les styles de personnalités
- De l'apport de la vidéo pour faciliter l'analyse des mises en situation
- D'échanges entre les participants et avec les animateurs
- De définitions d'objectifs de mises en pratique, pendant la période d'intersession et à la fin du stage.

PROGRAMME

1ère journée

- 1 - Présentation
- 2 - Le rôle du responsable et le développement du client
- 3 - L'attitude d'écoute et de conseil
- 4 - L'affirmation de soi dans la relation client
- 5 - Les tensions et les conflits

2ème journée

- 1 - Lancement de la journée
- 2 - La typologie des clients par style de personnalité
- 3 - L'entretien et le suivi des relations clients
- 4 - Objectifs de mise en pratique
- 5 - Synthèse de la formation
- 6 - Evaluation de la formation