

Professionnaliser votre relation client

Modalité : Présentiel

Durée : 2 jours (14 h)

Tarif : 3 200 € HT

Effectif : 12 participants maximum

Délai d'accès : Variable selon la personnalisation de la formation. Un délai vous sera communiqué à l'issue de l'étude du recueil des besoins.

Format à distance possible : le déroulé est alors reconçu pour la classe virtuelle. Nous consulter.

■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Intégrer les composantes de la relation client dans ses pratiques
- Mettre en place une communication centrée client
- Transposer la relation client au quotidien

■ PUBLIC VISÉ

- Tout public

■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les composantes de la relation client
- Intégrer les règles d'une communication centrée client
- Comprendre comment gérer la relation client

■ PRÉREQUIS

Aucun

■ CONTENU DÉTAILLÉ

S'impregner de la stratégie client de votre entreprise et savoir la transposer au quotidien **ATELIER / MISE EN PRATIQUE**

- Atelier Cas pratique : Transposez la stratégie de votre entreprise au quotidien

Le parcours client, de l'identification des cibles au service après-vente **ATELIER / MISE EN PRATIQUE**

- Atelier Cas pratique : reconstituez le parcours client de votre entreprise

Comprendre le concept d'expérience client

Multicanal vs Omnicanal : quelle différence ? **ATELIER / MISE EN PRATIQUE**

- Atelier Jeu : reconstituer le puzzle Multicanal vs Omnicanal

Le marketing de la relation client (communication descendante)

Le Net Promoter Score (communication ascendante)

Construire une trame permettant d'optimiser la communication client La relation client au quotidien

Savoir accueillir vos clients / prospects (physique et à distance) **ATELIER / MISE EN PRATIQUE**

- Atelier Jeux de rôle : s'entraîner à réussir l'accueil de votre client / prospect

Savoir identifier les besoins de vos clients / prospects **ATELIER / MISE EN PRATIQUE**

- Atelier Cas pratique : savoir identifier les besoins de vos clients / prospects

Savoir bâtir des arguments centrés client / prospect (méthode) **ATELIER / MISE EN PRATIQUE**

- Atelier Cas pratique : construire des arguments

Savez-vous vous adapter à chacun de vos clients / prospects ? ATELIER / MISE EN PRATIQUE

- Atelier Test : identifier votre adaptabilité dans la relation client

Savez-vous rassurer un client / prospect mécontent ? ATELIER / MISE EN PRATIQUE

- Atelier Test : identifier votre capacité à rassurer un client

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Ateliers
- Cas pratiques
- Mises en situation

SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

Fiches mémos synthétiques fournies soit au cours de la formation soit en format digital téléchargeable

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Évaluation des connaissances en amont de la formation
- Évaluation des connaissances pendant la formation
- Évaluation des connaissances en fin de formation
- Attestation de fin de formation avec évaluation de l'atteinte des objectifs

ACCESSIBILITÉ ET HANDICAP

Pour tenir compte de toutes les formes de handicap, nous étudions avec vous et avec le lieu de dispense de la formation les aménagements permettant à chacun de participer dans de bonnes conditions. Pour préparer au mieux cet accueil, merci de nous contacter 15 jours avant la formation à l'adresse handicap@changingup.fr. Référent handicap : Marc Fazio.

MOYENS ET INSCRIPTION

Contactez-nous pour définir vos besoins et recevoir une proposition.