

LES FONDAMENTAUX DE LA RELATION CLIENT

Garantir qualité et satisfaction du client

Objectifs

- Faire évoluer son regard sur la relation client/entreprise
- Adopter une posture orientée client
- Savoir identifier les mécanismes de satisfaction et d'insatisfaction d'un client
- Comment gagner la confiance d'un client
- Comprendre les enjeux de sa propre action dans la relation client
- Comprendre son rôle dans la qualité du service rendu
- S'entraîner sur toutes les situations rencontrées lors de la relation client

Participant :

- Toute personne en contact avec des clients internes ou externes qui souhaite optimiser son approche pour une meilleure qualité de service
- Toute personne étant en contact direct ou indirect avec un client quel que soit le média (téléphone, face à face, digital).

Pré-requis :

- Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

Durée :

- 2 jours

COMPRENDRE LES ENJEUX D'UNE RELATION CLIENT REUSSIE

- Identifier les moments clés de la relation client
- Les enjeux de la qualité de service et de la satisfaction client
- Mesurer l'intérêt d'une relation de confiance avec le client
- Comprendre comment fidéliser le client
- véhiculer une image positive de l'entreprise / du service

Partage d'expériences : brainstorming sur l'enjeu de la relation client

IDENTIFIER LES ATTENTES DES CLIENTS

- Segmentation client : qui sont-ils : typologie des clients (internes et externes)
- Quelles sont leurs attentes et leurs exigences ?
- Les nouvelles exigences des clients/consommateurs
- Focus sur les nouveaux modes d'interaction clients (réseaux sociaux / relation client digitale)

Cas pratique : confrontation client/fournisseur

LES BONNES ATTITUDES EN RELATION CLIENT

- Évaluer son propre savoir-être: autodiagnostic : quels comportements et attitudes adopter face au client ?
- Développer son sens de l'écoute et de l'empathie
- Savoir reformuler
- Inspirer confiance, rassurer
- Inspirer confiance, rassurer
- Connaître les principes de la communication verbale, para verbale et non verbale
- Savoir personnaliser la relation avec le client
- Savoir mettre en valeur les solutions proposées
- Percevoir les besoins énoncés et les besoins cachés
- Expliquer les solutions, les valoriser
- Véhiculer une image positive de l'entreprise / du service
- Savoir conclure

Mise en situation : adopter la bonne attitude sur des cas de relation client

GERER LES SITUATIONS COMPLEXES ET TENDUES

- Identifier et comprendre les raisons d'insatisfaction d'un client
- Savoir traiter l'insatisfaction tout en maintenant une relation préservée avec le client
- Savoir prendre du recul et savoir gérer ses émotions et celles du client
- Savoir transformer une situation conflictuelle en opportunité de rebond commercial
- Rechercher des solutions satisfaisantes de part et d'autre
- Prévenir les litiges

Mise en situation : gérer des cas de relation client difficiles