



Développement commercial vente

Public :

Prérequis : aucun
Toute Personne en relation avec la clientèle

Objectifs :

- . Préserver la relation client et en mesurer les enjeux.
- . Transformer une situation conflictuelle en une recherche de solution commune.
- . Gérer les litiges clients en gardant la maîtrise de soi.

Les plus pédagogiques :

Une pédagogie interactive favorisant l'acquisition des savoirs, savoir-faire et savoir-être : Mises en situation sur des cas pratiques proposés par les stagiaires et la formatrice, échanges et partage d'expériences.
Nos salles sont équipées d'outils multimédias et interactifs et de tous matériels en lien avec la thématique traitée.
Groupe de 4 à 12 personnes
Formateur : Nos formateurs sont choisis pour leurs expertises métiers, leurs compétences pédagogiques et leur connaissance de l'entreprise

Validation / Certification :

Méthodes et outils adaptés à la formation (mise en situation, QCM, exercices d'application...). Évaluation des connaissances acquises en fin de formation.
Attestation individuelle de fin de formation

INFORMATION

1 jour, 7h

Horaires de formation :
8h30-12h30 - 14h-17h



360 Euros net

Nantes

- 29 octobre 2020

- 14 octobre 2021

Contenu de la formation

Définir une réclamation

Réclamations et litiges

Les motifs de réclamations et les enjeux pour le client et l'entreprise

Comprendre le comportement du client

Les critères de différenciation (origines et conséquences)

La typologie des réclamations : Les réclamations objectives et subjectives

Les modes d'accès aux réclamations

Les enjeux pour le client (satisfaction, fidélisation, personnalisation)

Les enjeux pour l'entreprise (économiques, qualitatifs, stratégiques)

Différencier les notions de ressenti et d'enjeu

Les types de réclamants et les comportements associés

COMMENT RÉAGIR AUX RÉCLAMATIONS CLIENTS OU LITIGES

Adopter le bon positionnement

Ecouter, comprendre, reformuler

La communication au téléphone

La méthode des feux tricolores

Les comportements clés

Proposer des solutions adéquates et rapides

Savoir dire Non

Favoriser le dialogue

La méthode "E.R.E" : Ecoute, Reformulation, Empathie"

Développer sa compréhension par le questionnement

Les vecteurs de communication : La communication verbale et non verbale

Les éléments constitutifs d'une bonne intonation : débit, intensité, voix, articulation, sourire

Le langage positif et convaincant

Évaluer les risques

Clarifier la situation

Négocier un accord

Maîtriser sa communication verbale et non verbale : Le discours approprié, les postures adaptées

Connaître son champ décisionnel

Valider les attentes réelles du client

Proposer une solution satisfaisante pour le client et l'entreprise

Valoriser les avantages de la proposition

Assurer le suivi de la réclamation

Développer son assertivité : Expliquer et non justifier

S'affirmer en respectant l'autre

Assurer le suivi de la réclamation

GÉRER SON STRESS EN FACE À FACE AVEC LE CLIENT OU PAR TÉLÉPHONE



Contenu de la formation (suite)

La bonne attitude
La voix
La respiration
Gérer ses émotions

Evaluation :

A l'issue de chaque stage le participant remplit systématiquement un questionnaire d'évaluation de la prestation de formation. Cette évaluation est ensuite analysée par CCI Formation Continue afin de faire évoluer l'offre et les méthodes pédagogiques. De plus, le tour de table réalisé en fin de formation permet au formateur d'évaluer la qualité de la prestation et les progrès réalisés par le participant. Chacun peut ainsi prendre conscience des connaissances et savoir-faire acquis au cours de la formation et de ses axes de progrès.