

Gérer la relation client au quotidien - spécial ATLAS

Parcours Mobile Learning

Réf : 5GR - Prix 2023 : nous consulter

Pour établir une relation client de confiance et de qualité, il est indispensable d'acquérir des méthodes et techniques sur l'approche client. Vous verrez dans ce parcours comment il est possible de s'exprimer avec aisance auprès d'un client et contourner les situations de blocage. Mais aussi comment adapter sa communication selon le profil de son interlocuteur.

Votre parcours et la plateforme dédiée sont ouverts pendant 5 semaines.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Découvrir les fondamentaux de la relation commerciale.

Répondre aux besoins et aux attentes des clients.

Installer une relation de confiance durable avec les clients.

Comprendre les impacts de l'accueil téléphonique sur l'image de marque de la société.

Réussir le premier contact et savoir accueillir

Désamorcer les comportements déstabilisants des clients.

Adapter sa communication au profil de son interlocuteur.

Identifier les différents niveaux de l'écoute active.

Choisir le type d'écrit le mieux adapté selon le lecteur.

Créer un message convaincant pour faire agir.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Ce parcours vous donne accès à un ensemble de modules constitué d'activités ludiques de courtes durées (jeux, challenges, vidéos, REX...). Il vous permet de stimuler votre motivation et de favoriser l'ancrage Mémoriel®. Des notifications sont envoyées régulièrement pour augmenter votre engagement.

PARTICIPANTS

Toutes les personnes souhaitant développer leurs compétences en matière de relation client.

PRÉREQUIS

Aucune connaissance particulière.

COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 07/2022

1) Maîtriser la fidélisation client

- Générer sa satisfaction client.
- Préserver la qualité dans le relation client.
- Mettre en place sa stratégie de fidélisation.
- Maîtriser la vente par téléphone et face à face.
- Développer ses compétences de négociateur.

2) La relation client pour les non commerciaux

- Comprendre les enjeux de la relation client.
- Maîtriser l'art de l'écoute.
- Harmoniser son activité.
- Connaître les qualités du bon communicant.

3) Les principes clés de l'accueil client

- Connaître les fondamentaux de l'accueil.
- Appréhender les particularités de l'accueil téléphonique.
- Appréhender les particularités de l'accueil physique.
- Gérer les réclamations.

4) L'accueil téléphonique : les fondamentaux

- Connaître les principes de la communication et de l'accueil.
- Maîtriser les techniques de communication.
- Adapter la communication au profil.
- Rebondir sur les objections.

5) Gérer les clients difficiles

- Évaluer ses relations commerciales.
- Se préparer à l'entretien.
- Ecouter de façon active.
- Apprendre à refuser sans perdre le client.
- S'affirmer sereinement face au client.
- Maîtriser ses émotions.

6) Communication relationnelle, les fondamentaux

- Des méthodes au service de la relation.
- Le modèle de Process Com ou le jeu des profils.
- La PNL pour mieux vivre au travail.
- L'analyse transactionnelle.
- Le MBTI pour mieux se connaître.

7) Écoute active pour mieux communiquer

- Comprendre les bases de l'écoute active.
- Développer une relation équilibrée.
- Intéragir en utilisant des techniques.
- Développer son empathie.

8) S'adapter à son interlocuteur

- Se brancher sur son interlocuteur.
- Prendre contact : comment s'adapter?
- Connaître : comment s'adapter ?
- Convaincre : comment s'adapter ?
- Gérer les situations difficiles

9) Soyez impactant dans vos écrits

- Se rendre accessible.
- Persuader le lecteur.
- Organiser les contenus.
- Mettre en valeur les contenus.