

La relation client pour non commerciaux

Comment être à l'aise dans les relations clients, tout en véhiculant une image de professionnalisme? Cette formation aborde les phases successives d'une relation client, de l'instauration d'un climat de confiance à la fidélisation, en passant par la résolution des situations conflictuelles. L'optimisation de sa communication est au cœur de cette formation.

Vous êtes

Manager ou collaborateur, vous êtes engagé dans des relations avec des clients.

Prérequis

Cette formation est accessible sans condition particulière.

Axes de travail de la formation

1. Mieux connaître vos clients et leurs besoins

Identifier les profils types de vos clients et leurs motivations,
Valoriser votre image et celle de votre entreprise lors de vos contacts,
Adopter les aptitudes relationnelles nécessaires pour fidéliser les clients.

2. Communiquer efficacement selon le canal approprié

Intégrer les principes de base de la communication,
Vous préparer avant le contact client,
Personnaliser le contact pour créer un climat de confiance,
Présenter votre entreprise et votre offre de manière attractive,
Questionner le client avec méthode,
Écouter activement et sécuriser le client,
Argumenter efficacement et convaincre,
Mettre en valeur votre client.

3. Aborder les situations difficiles dans la relation client

Communiquer une mauvaise nouvelle,
Adopter le bon comportement dans une situation difficile,
Prendre le recul nécessaire et dépassionner le débat,
Analyser le dysfonctionnement et penser "solution" plutôt que "problème".

4. Savoir expliquer en faisant preuve de pédagogie

Reprendre efficacement une objection,
Être solidaire des autres services tout en préservant la relation client,
Savoir dire NON et rendre le refus acceptable,
Gérer vos émotions et votre stress.

5. Effectuer un suivi de la relation client

Saisir les opportunités pour optimiser le contact,
Établir un suivi du client pour pérenniser la relation.
Établir un plan d'actions et informer le client,
Fonder une démarche de contrat d'objectifs.

Méthode d'animation

Exposé interactif, alternance d'apports et de réflexions des participants, échanges d'expériences,
Mises en situation à partir des cas proposés par les participants,
Training vidéo.

Consulter cette formation en ligne :

<https://www.devop.pro/formation/professionnaliser-les-relations-avec-ses-clients.html>

Vous avez une question, contactez-nous au 01 70 38 21 10 ou via notre [formulaire de demande rapide](#)