Les fondamentaux de la relation client et accueil

contact@antara.fr
06.24.89.08.29

Objectifs

Perfectionner l'accueil des clients pour le rendre plus professionnel et transmettre une image valorisée de l'entreprise.

Améliorer la communication et les relations par la maîtrise des techniques.

Public

Toute personne susceptible d'être en contact physique ou téléphonique avec les clients

Pré requis

Aucun

Durée

3 jours

Programme

Connaître ses clients et leurs attentes

Connaître tous les profils clients
L'image
Les aptitudes pour l'accueil
L'impact de la relation client sur l'entreprise

Entretien téléphonique ou physique efficace

Les techniques de la communication
Soigner sa présentation et celle de l'entreprise
Les techniques pour créer un climat de confiance et fidéliser
Questionnement
Gérer les attentes
Acquérir de réflexes commerciaux

Importance des mots pertinents et de l'écoute

Écoute active
Le langage et la langue française
La reformulation

Maîtriser la relation client en situations difficiles

Maîtrise de soi et du stress
attitude à adopter face à la réclamation client
Le verbal et non verbal
Penser solution plutôt que problème
Discours positif
Être solidaire des autres services et collaborateurs
Oser s'affirmer
Savoir maîtriser la colère du client

Cas concrets et vécus

Suivi

Les actions de suivi et de fidélisation
Importance de la cohésion interne dans le suivi et la fidélisation

Méthodes pédagogiques

Méthode fondée sur des simulations à partir de cas concrets et vécus par les participants.

Pédagogie active centrée sur des entraînements intensifs filmés et analysés pour s'approprier des automatismes performants.

Apport théorique et pratique sur les bases et principes de la relation client réussie.

Antara Formation

25-29 rue de Saurupt
54000 Nancy