

Formation en Relation Client :

Gérer les conflits avec ses clients et en tirer de véritables bénéfices

Objectifs

- Valoriser l'image de l'entreprise et renforcer la relation client grâce à la qualité du traitement des réclamations
- Acquérir l'état d'esprit, les méthodes et techniques relationnelles pour optimiser le traitement opérationnel des réclamations
- Gérer les situations de tension
- Développer sa maîtrise émotionnelle et savoir adapter sa communication selon les personnalités et natures de communication
- S'entraîner pour intégrer les techniques et développer les réflexes efficaces

Public concerné

- Commerciaux, technico-commerciaux, chefs de secteurs, représentants, Chargés de clientèle sédentaires.

Programme

- Faire de chaque réclamation une opportunité de fidéliser le client
- Traiter toutes les réclamations avec les comportements et attitudes appropriés : écoute, analyse fine des causes, empathie, maîtrise de soi, assertivité, solidarité, personnalisation
- Construire et proposer des solutions satisfaisantes pour le client et l'entreprise : outils du dialogue, intention partagée, obtention d'accords et négociation
- Utiliser la qualité des réponses écrites à la réclamation pour ancrer la fidélisation
- Partager l'information afin d'améliorer la qualité de service : repérer les dysfonctionnements, les réclamations les plus fréquentes

Méthode d'intervention

- Une formation animée par des formateurs anciennement Commerciaux dans de grandes sociétés
- Une approche pédagogique interactive, innovante et impliquante reconnue par des sociétés de renom
- Une prédominance de mises en situation et entraînements sur des cas réels
- Une formation construite pour être facilement transposée et appliquée dans l'opérationnel
- Etablissement d'un plan de progrès personnel en fin de session
- Remise d'un livret de synthèse en fin de session et de trames fonctionnelles réutilisables au quotidien

Informations pratiques:

- Lieux: Paris, Lyon
- Tout autre lieu à partir de 4 participants
- Dates: www.kestio.com

