

PROGRAMME DE FORMATION PROFESSIONNELLE

OPTIMISEZ VOTRE RELATION CLIENT

24/03/2023-V2

1. INTRODUCTION

À service/produit égal, ce qui va faire la différence entre deux propositions, c'est bien la qualité de nos interactions. Pour être au plus juste dans notre offre, il est fondamental de bien connaître nos clients, bien comprendre leurs besoins. Mais aussi et surtout s'enrichir de ces échanges pour faire évoluer notre posture, notre positionnement.

La communication est indéniablement un outil formidable pour construire une relation client de qualité et faire vivre à chacun une merveilleuse expérience.

Se connaître, savoir décrypter notre interlocuteur, pour construire, grâce à une communication maîtrisée et une certaine intelligence émotionnelle LA RELATION CLIENT LA PLUS JUSTE.

2. DUREE totale

En présentiel : 2 jours soit 14h

En distanciel : 3 demi-journées (3X3,5h) + 2 inters sessions (3,5h) soit 14h

3. A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

a Profil du stagiaire

- Vendeur, conseil
- Toute personne en relation avec des clients (internes et/ou externes)
- Manager

b Prérequis

- Être en interaction avec des clients internes ou externes

4. OBJECTIF GLOBAL DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, l'apprenant aura intégré les techniques et méthodes qui lui permettront d'optimiser sa relation avec ses clients.

5. OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Intégrer les fondamentaux de la communication.
- Identifier les différents profils de communication et s'y adapter.
- Distinguer les différentes étapes du parcours client et leurs spécificités.
- Identifier ses forces et ses points à travailler afin d'ajuster son comportement pour faire vivre une belle expérience à chaque client.

6. CONTENU (PROGRESSION PEDAGOGIQUE)

1. Les fondamentaux de la communication
 - Les 3V de Mehrabian.
 - Les obstacles à une communication efficace.
 - L'écoute active
 - FOS : Fait / Opinions / Sentiment : à utiliser stratégiquement.
 - Les obstacles de la communication
2. Étapes du Parcours client et ses caractéristiques
 - Accueillir
 - Comprendre
 - Les profils des clients (SONCASE)
 - Les besoins des clients (Pyramide de Maslow)
 - Argumenter avec bénéfices (CAB)
 - Rebondir grâce aux indices de rebond
 - Accompagner les objections (ECRAC)
 - Conclure et fidéliser
3. Identifier ses talents (soft skills) et ses points à travailler
4. Adapter son comportement pour faire vivre une belle expérience client.

7. ORGANISATION

a LIEU

En présentiel dans les locaux choisis par l'entreprise.

En distanciel via l'outil de visioconférence TEAM'S ou outil interne souhaité.

b LA FORMATRICE

La formation sera assurée par Danielle Levy Roquart, experte en Communication et Relation client. Danielle Levy Roquart est également certifiée au titre de Formatrice Professionnelle pour Adultes et dirigeante de l'Organisme de formation PARICOCHE, certifié Qualiopi.

c MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Documents supports de formation projetés.
- Extraits de films
- Exposés théoriques
- Test – autodiagnostic
- Photolangage
- Étude de cas concrets
- Fiche de synthèse à l'issue de la formation

- d ADAPTATION PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES** pour les personnes en situation de handicap Une analyse approfondie sera réalisée avec vous afin d'identifier les actions à mettre en place et/ou la nécessité de solliciter notre réseau partenaire afin de vous permettre d'accéder à la formation dans les meilleures conditions possibles.

e EXECUTION

- Feuilles de présence.

f EVALUATIONS DES RESULTATS

- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaires d'évaluation de la formation.

8. MODALITES ET DELAI D'ACCES

- Modalités et délai d'accès

Modalités d'admission : Admission sans disposition particulière

- Délai d'accès

En fonction de vos besoins et de nos disponibilités

9. TARIFS ET FINANCEMENTS

- Tarifs

Un devis spécifique et adapté est établi à la suite de notre entretien préalable.

Les tarifs sont exprimés TTC (TVA non applicable sur la formation)

- Financements possibles

Plan de développement des compétences de l'entreprise

OPCO de l'entreprise

10. RENSEIGNEMENTS ET DEVIS

- PARICOCHET
- Danielle LEVY ROQUART
- dlr@paricochet.fr
- 07 81 78 04 39
- <https://www.paricochet.fr/>