



Les fondamentaux de la Relation Client et du Conseil

- ♣ **Participants** : Conseillers clientèle (groupe de 6)
- ♣ **Durée** : 2 x 1 jour en mode distanciel
- ♣ **Pré requis** : assurer la fonction de Conseiller clientèle en relation avec les clients. Disposer d'un ordinateur équipé d'une caméra et connecté à Internet dans un endroit calme

Méthodes mobilisées

- ♣ Une approche pédagogique de deux journées qui alternent présentations de contenus et de méthodes.
- ♣ Les apprenants partagent leurs « bonnes pratiques » et identifient de nouveaux modes de communication vis à vis des clients.
- ♣ Apports de connaissances
- ♣ Ecoute d'appels enregistrés
- ♣ Mises en situation
- ♣ Élaboration d'un plan d'actions personnel

Modalités d'évaluation

1. **Avant** : envoi d'un questionnaire de positionnement pour prendre en compte les besoins et attentes de l'apprenant/envoi d'un questionnaire d'évaluation des connaissances
2. **Pendant** : contrôles de connaissances pendant la formation (quiz) / évaluation des savoir-faire (grille d'observation)
3. **A la fin de la formation** : évaluation à chaud de la formation / questionnaire d'évaluation des connaissances
4. **Après** : évaluation à froid (un mois au moins après la formation) des connaissances (questionnaire en ligne)

Objectifs

- ❖ **Découvrir les mécanismes de la Relation Client**
- ❖ **Connaître les exigences des clients d'aujourd'hui**
- ❖ **Identifier les étapes clés d'un appel entrant ou sortant**
- ❖ **Découvrir les outils verbaux et non verbaux pour établir une relation de qualité avec votre client**

Demandez le programme !

- ➔ La Relation Client
 - L'importance de la Relation Client
 - Les clés d'une Relation Client réussie
 - Le sens de la Relation Client
- ➔ Les étapes clés de l'appel entrant
 - Accueillir
 - Votre voix compte !
 - Découvrir
- ➔ Les typologies client
 - Traiter
- ➔ Le Conseil dans le traitement de l'appel
 - Les différents types de question
 - Récapituler
- ➔ Conclure un appel entrant
- ➔ Comment transformer positivement une situation inconfortable
 - Signes précurseurs d'une relation conflictuelle
 - Désamorcer un conflit
 - L'accueil physique
 - Conclure une situation inconfortable
- ➔ L'appel sortant
 - Les étapes clés
 - Préparer
 - Prendre contact
 - 1 mn pour convaincre
 - Traiter l'objection du client lors de la proposition d'une offre
 - Récapituler et conclure
- ➔ Les 2 premières étapes de l'appel sortant
- ➔ Proposer une offre ou un service

- **Accessibilité aux personnes en situation de handicap** : prendre contact avec le référent handicap : bernard.jourdan@axom-formation.com
- **Tarif sur demande**
- **Le règlement intérieur de la formation vous sera transmis avec les convocations**
- **Modalités, délais d'accès et contacts sont fournis sur demande via le formulaire de contact**

Les acquis

A l'issue de cette formation, le Conseiller clientèle connaîtra les fondamentaux de la Relation Client ainsi que les méthodes pour conduire efficacement un appel entrant et un appel sortant.

L'IMPACT HUMAIN