

Formation Balmont

1 Formatrice - 20 ans d'expertise - 80 thèmes de Formation - 7800 Stagiaires

Développer une Relation client dynamique

Cette formation a été conçue pour intégrer les savoir-être et les comportements en situation d'accueil et de vente pour optimiser la performance auprès des clients.

Objectifs

- ✓ Acquérir les bons réflexes pour une bonne relation client
- ✓ Trouver les bons mots en toutes circonstances, en préservant la relation
- ✓ Gérer commercialement les situations difficiles
- ✓ S'entraîner à l'aide de mises en situation et d'exercices ludiques.

Public

Tout professionnel en situation de relation directe avec les clients

Prérequis

Être déterminé pour s'impliquer personnellement dans la formation, pour s'approprier les techniques et pour en recueillir tous les bienfaits.

Programme

Mieux se connaître et comprendre l'image que l'on donne aux autres.

- Comprendre l'importance d'une relation client de qualité
- Situer son rôle et ses missions
- S'assurer des conditions matérielles nécessaires pour faciliter la relation client
- Se préparer
- L'impact de notre gestuelle

Assurer un relation client de qualité

- Réussir le premier contact : gestes, voix, message
- Ouvrir le dialogue
- Écouter, éveiller l'intérêt, reconnaître nos clients
- Le S.B.A.M.E. de la grande distribution
- La technique A.I.D.A.
- Le S.O.N.C.A.S. et les motivations d'achat de chaque client
- Répondre à la demande avec pertinence
- Prendre congé positivement

Gérer les situations délicates

- Maîtriser ses émotions
- Gérer une réclamation en maintenant une relation positive
- Apprendre à apporter de la sérénité lors de comportements agressifs du client
- Conseiller des produits dérivés lorsque la situation le nécessite
- Suggérer des produits additionnels avec succès
- Fidéliser le client par un contact personnalisé.

Pédagogie de la formation

Mises en situation, étude de cas, méthode participative interactive alternent avec des apports théoriques ponctués de nombreux exemples.



Durée : 1 jour (7H de F^o)

Tarif : 826€ net de taxes

Dates : 16 Janv. 2025 - 14 Mars 2024 - 21 Mai 2025 - 9 Juil. 2025 - 18 Sept. 2025 - 27 Nov. 2025 ou démarrage immédiat

Lieu : Écully ou à définir

Code : RC0613

Intervenant :

Chantal Englebert-Balmont

Tél : 04.78.33.57.59

06.80.05.03.76

Mail: formation@balmont.net



Also in English

