Développer ses compétences comportementales et commerciales pour améliorer la relation client

Référence AUT001A — Durée : 2 jours — 2022

Mettre à profit la proximité avec le client permet de répondre avec efficacité à ses besoins et attentes. Renforcer vos compétences techniques par des compétences relationnelles et commerciales vous permet d'améliorer la qualité de service et fidéliser les clients !

Objectifs

- Je maîtrise les techniques pour assurer une qualité de services irréprochables
- Je connais et j'adapte ma communication à l'autre
- J'identifie les potentiels d'écoute, d'expression, de communication et de persuasion de chacun
- J'adapte mon discours aux clients et aux différentes situations

Programme

Les pièges de la communication

- Le schéma de la communication
- Les obstacles
- Le cadre de référence
- Les inférences
- Les filtres sensoriels

Les outils et les règles d'or de la relation client par téléphone

- L'accueil pour créer le climat de confiance et donner une bonne image de l'entreprise
- L'écoute du client (et écoute active) : lien avec les obstacles de la communication
- L'art du questionnement en vue de comprendre la demande du client et de réaliser un entretien de qualité
- La reformulation, point central de la relation : valorisation, intérêt porté, mais aussi clarification des propos,...
- Une réponse claire, simple, efficace, concise et précise aux besoins exprimés
- L'affirmation se soi pour mieux traiter les objections et formuler des refus
- La prise de congé, dernière impression laissée au client

Mieux se connaître pour adapter sa communication à l'autre et développer son affirmation de soi

Secteurs

- Multi-secteurs

Format

- Collectif
- Distanciel asynchrone
- Individuel
- Présentiel

Compétences

- Efficacité professionnelle
- Performance commerciale

Thémes

- Relation client

Publics

- Commerciaux
- Souscripteurs

Pré-requis

Maîtrise de la technique métier

Qualis Formation

- Nos 3 cerveaux : reptilien, limbique et cortex
- Les particularités de notre cerveau : hémisphère droit et hémisphère gauche
- Les préférences cérébrales selon Ned Herrmann

Durant l'ensemble du programme, les participants bénéficieront d'un **« passeport de la réussite »**, document dans lequel ils pourront formaliser leur propre plan de montée en compétences en fonction de leurs points forts, et de leurs axes d'amélioration.

Modalités pédagogiques

- Ateliers
- Mises en situation, jeux de rôle
- Partages d'expériences

Modalités d'évaluation

- Questionnaire (amont, aval à chaud, aval à froid)

Qualis Formation