

Gérer la relation client avec efficacité (Formation présentielle)

7.00 h / 1.00 jour(s)

630.00 € TTC en Inter
(Intra et groupe sur demande)

Objectif(s)

- Prendre conscience des enjeux et de l'importance de la relation client (satisfaction, fidélisation...) pour l'entreprise et pour soi-même
- Maîtriser les méthodes et process de la fidélisation au profit d'une relation client de qualité



Programme

- L'importance de la relation client pour fidéliser
 - Estimer la valeur du client pour l'entreprise et pour moi dans ma fonction quotidienne
 - Inscrire la fidélisation des clients dans un projet global d'entreprise
 - Fidélisation et historique de collaborations avec le client
- Exploiter les besoins et attentes des clients
 - Identifier les différents acteurs chez le client : leurs rôles, leur zone et leur pouvoir d'influence, ainsi que leurs besoins pour les fidéliser
 - Distinguer le client satisfait du client fidélisé
 - La découverte du degré de satisfaction et de fidélité de ses clients
 - Analyser la perception qu'ont les clients des points forts et des points faibles des différents services – produits de l'entreprise
 - Identifier les causes de «non-fidélité » des clients
 - La remontée client, comment la réaliser et vers quel interlocuteur ?
- Connaître la valeur ajoutée de son entreprise et ses produits
 - La notion de valeur ajoutée
 - Les composants de la valeur ajoutée pour ses clients
 - Créer de la valeur ajoutée fidélisante
- Communiquer et argumenter sur sa valeur ajoutée
 - Le schéma de Jakobson
 - Les méthodes de communication interpersonnelle pour convaincre
- Faire face aux situations conflictuelles
 - Définition du conflit, la différence entre un problème, une tension, une crise et un conflit
 - Faut-il éviter les conflits ?
 - La dynamique conflictuelle, le triangle de Karpman
 - 5 méthodes pour gérer les conflits
 - L'assertivité et l'approche DESC
 - Mettre en place les nouvelles règles du jeu



Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique de KEY FORM & Solution se compose d'une dizaine de professionnels alliant compétences pédagogiques et vécus professionnels issus de différents horizons (commerce, communication, associations, entreprises, organismes de formation professionnelle, service public de l'emploi...).



Moyens pédagogiques et techniques

- Mise à disposition en ligne de documents supports de formation
- Quiz



Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Questions orales ou écrites (QCM)
- Formulaires d'évaluation de la formation
- Mise en pratique

Profil Apprenant(s)

- Tout public

Pré-requis

- Aucun

Demande d'informations

02 30 96 68 40
formation@key-form.fr

Accessibilité

Conforme - Organisme ERP5
Référént handicap : Etienne RUPIN
Sous un préavis de 30 jours pour s'assurer des conditions d'accueil adaptées. Contact : formation@key-form.fr - Tel 02 30 96 68 40
Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accompagnement individuel par notre référent handicap dédié.

Dates et délais d'accès

La durée estimée entre la demande et l'entrée en formation varie selon les modalités de financement : temps de traitement du dossier des prises en charge, délai de rétractation pour les particuliers.
Délai d'accès : 2 semaines

Lieu de formation

Inter :
KEY FORM & Solutions
7 rue de Vezin
35000 Rennes
Intra :
France métropolitaine

Indicateurs de qualité

Taux de satisfaction : 9.8/10

