FORMATION EN ENTREPRISE · COMMERCE ET RELATION CLIENT

Construire une relation client durable et performante

Apprendre à créer et entretenir des relations clients solides, basées sur la confiance et la satisfaction.

7 h | Chez vous ou à distance | Démarrage sous 3 à 4 semaines | Et en plus, finançable

CE QUE VOS ÉQUIPES SAURONT FAIRE

- Comprendre les attentes et les besoins spécifiques des clients pour adapter vos approches.
- Optimiser votre approche commerciale pour garantir la satisfaction et la loyauté des clients.
- Renforcer la fidélité client grâce à des interactions de qualité, y compris dans des situations complexes.

FormezVoo SAS · Organisme de formation professionnelle · Certification Qualiopi n° QUA008065 · NDA 93830872883 · SIRET 932 020 076 00018
La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : ACTIONS DE FORMATION · formezvoo.com

LE PROGRAMME

ÉTAPE 01

Comprendre les fondamentaux de la relation client :

- - Identifier les attentes explicites et implicites des clients.
- - Les bases de la satisfaction et de la fidélisation client.

ÉTAPE 02

Techniques pour optimiser chaque interaction :

- - Adapter sa communication à chaque profil client.
- - Techniques d'écoute active pour mieux cerner les besoins.

ÉTAPE 03

Renforcer la fidélité client :

- - Stratégies pour établir une relation de confiance.
- - Transformer une expérience client en opportunité de fidélisation.

ÉTAPE 04

Gérer les situations complexes :

- - Désamorcer les tensions et gérer les réclamations avec professionnalisme.
- - Transformer les clients insatisfaits en ambassadeurs de votre marque.

ÉTAPE 05

Cas pratiques et mises en situation :

- - Analyse de cas concrets issus de votre secteur d'activité.
- - Exercices pratiques pour expérimenter les techniques et outils.
- 2 jours (14 heures).

INFOS PRATIQUES

Pour qui

Commerciaux et chargés de clientèle Responsable de la relation client mangers commerciaux Entrepreneurs et indépendants souhaitant développer une base client durable Toute personne impliqué dans des interactions régulières avec des clients avec des clients

Prérequis

Aucun prérequis particulier pour participer à cette formation.

Évaluation

- Auto-évaluation en début et en fin de formation afin de mesurer la progression des compétences. · - Mise en situation pratique en lien avec les objectifs pédagogiques, avec retour constructif et individualisé du formateur. · - Quiz final permettant de valider l'acquisition des connaissances et com

Accessibilité

Notre référent handicap étudie avec vous l'adaptation du rythme, des supports et du format. Contact : contact@formezvoo.com.

ET MAINTENANT

1. Un conseiller vient chez vous

Audit gratuit de vos besoins, sans engagement.

2. Sous une semaine

Vous recevez 2 à 3 propositions adaptées.

3. On s'occupe de l'administratif

Convention, dates, et dossier de financement si vous y avez droit.

4. Formation chez vous

3 à 4 semaines après notre premier échange.

Construisons votre programme.

Trois questions, et un conseiller FormezVoo vous rappelle avec une proposition sur mesure.

formezvoo.com/construire-mon-programme

FormezVoo SAS · Organisme de formation professionnelle · Certification Qualiopi n° QUA008065 · NDA 93830872883 · SIRET 932 020 076 00018
La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : ACTIONS DE FORMATION · formezvoo.com