

LES FONDAMENTAUX DE LA RELATION CLIENTS POUR NON COMMERCIAUX

Réf	Modalité	Durée	Nb stagiaires
RMETFORCNCOMA-BDO14	Présentiel/Distanciel	2.0 jour(s) - 14.0h	8



OBJECTIFS

A l'issue de cette formation vous serez capable de :

- Apprendre à écouter et à découvrir les attentes des clients.
- Développer son efficacité relationnelle dans les contacts clients.
- Adapter sa communication à l'interlocuteur.
- Traiter les objections positivement.



A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

Public

Managers ou experts techniques amenés à gérer des relations clients.

Pré-requis

Etre au contact de la clientèle.



CONTENU

Comprendre le client et adapter sa communication

- Engager une relation de façon positive dès les premiers contacts.
- Prendre conscience de l'impact du « non verbal » sur sa communication.
- Maîtriser son langage.
- Ouvrir son cadre de référence pour s'ouvrir à celui du client.
- Savoir questionner pour comprendre les besoins et les motivations du client.
- Développer son écoute active.
- Poser le cadre de la relation.

Maîtriser la relation client en valorisant son expertise technique

- Répondre aux demandes du client en adaptant son discours.
- Traiter les objections :
 - Faire face aux situations délicates.
 - Identifier les rôles implicites des interlocuteurs.



PÉDAGOGIE

- Echange de pratiques.
- Exercices, études de cas concrets, mises en situations.



GESTION DES ACQUIS

Méthodes d'évaluation

- **Évaluation pré-formative** : Une grille d'auto-positionnement est transmise aux apprenants en amont de la formation pour faire un auto-diagnostic de leurs compétences.
- **Évaluation de suivi** : Évaluation du développement des compétences via la grille d'auto-positionnement remplie à l'issue de la formation.
- Évaluation à chaud de satisfaction fournie par REZO.
- **Évaluation des acquis** : Le/la formateur/trice remplit à son tour une grille de validation des acquis basée sur les compétences et connaissances acquises.
- Attestation de fin de formation REZO.



FORMATEUR ET PARTENAIRE

Notre formatrice est coach depuis plus de 10 ans, ex directrice commerciale et spécialisée dans l'accompagnement des équipes et des managers, en communication et gestion des relations interpersonnelles, en efficacité personnelle et équilibre de vie. Certifiée Process Com Model, AT et PNL.



ACCESSIBILITÉ

Les personnes en situation de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement afin d'étudier ensemble les solutions d'aménagement.