

Bien gérer la relation client

EN PARTENARIAT AVEC :

OBJECTIFS

- ECOUTER, COMPRENDRE, METTRE EN CONFIANCE ET SATISFAIRE LES CLIENTS
- SAVOIR CONDUIRE UN ENTRETIEN CLIENT AU TELEPHONE OU EN FACE A FACE
- S’AFFIRMER EN TOUTES SITUATIONS ET TRAITER SEREINEMENT ET EFFICACEMENT TOUS TYPES DE DEMANDES, OBJECTIONS ET RECLAMATIONS
- VALORISER L’IMAGE DU PROMOTEUR



Créer une relation constructive d’entrée de jeu

- Les 3 dimensions de la relation client
- Les étapes clés de la relation client

Cadrer et piloter la relation au quotidien

- Les règles de gestion de la relation client
- Savoir s’organiser et gérer les priorités

Savoir anticiper et gérer les difficultés

- Déterminer l’origine et la nature des difficultés
- Traiter sereinement et efficacement les objections et réclamations
- Gérer le stress de la relation en temps de crise

S’affirmer en toute circonstance

- Bien se connaître pour mieux communiquer
- Repérer les situations délicates
- S’affirmer dans le respect de l’autre, sans agressivité
- Rester toujours courtois et bienveillant

Optimiser la relation client

- Analyser la qualité et l’efficacité de la relation client
- Renforcer sa capacité d’ « Écoute active »
- Opter pour une « Stratégie d’ouverture »
- Adopter en permanence un « Esprit de médiation »
- Être toujours proactif ou réactif dans la relation

Bouclage du module

- Les idées clés à retenir
- Identification des axes d’améliorations de chaque participant et construction d’un « Plan Personnel de Progression »

DATE ET LIEU

à consulter en fin du document ou sur le site :

www.fpiFrance.fr

NIVEAU : Perfectionnement

DURÉE : 2 jours (14 heures)

PUBLIC : Chargé de clientèle, Assistant programmes, Responsable SAV, Tout collaborateur en charge du suivi de la relation avec l’acquéreur

PRÉ-REQUIS : Aucun

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE : Apports théoriques et mises en situation
Support documentaire
Plan personnel de progression

TARIF :

Adhérent FPI : 1 080 € HT

Non adhérent FPI : 1 350 € HT