

OPTIMISER L'ACCUEIL ET LA RELATION CLIENT



Objectifs

- Comprendre les enjeux de la qualité de la relation client
- Comprendre les clients et déceler les attentes
- Adopter un comportement professionnel
- Mettre en œuvre un plan d'action personnalisé pour optimiser l'accueil et la relation client

Public visé :
Tout collaborateur en contact avec les clients

Durée / Rythme :
14h / 2 jours

Prérequis :
Aucun

Méthodes pédagogiques :

- Adaptation de la formation au niveau d'expérience des participants
- Alternance de contenus théoriques et d'exercices pratiques
- Mise en situation, exercices réflexifs, travail de groupe...

Modalités :
Formation en présentiel, distanciel ou mixte

Suivi et Evaluation :
Contrôle continu (exercices, quizz...)
Émargement feuille de présence
Certificat de réalisation

Tarif Intra :
Nous consulter
(Min 1 à 10 stagiaires)

Délai d'accès :
D'une semaine à 2 mois, selon le type de financement

Contact :
contact@envoll.fr
04 42 92 29 72

Accessibilité :
[Cliquez ici](#)



Se positionner dans la relation client

- Les représentations du commercial et les enjeux de la relation client

Valoriser ses atouts et ceux de l'entreprise

- Les clés de l'écoute active et le protocole de questionnement

Entendre le besoin derrière la demande

- Les clés de l'écoute active et le protocole de questionnement

Parler le langage du client

- L'adaptation au client pour favoriser la compréhension
- Les attitudes d'écoute et de reformulation pour construire l'intérêt et savoir argumenter efficacement

Gérer les objections et obtenir des « oui »

- L'art de la conviction et la méthode des « oui »

Connaître son style de négociateur

- Autodiagnostic : Retour du formateur collectif et individuel
- La conciliation des intérêts divergents

Maîtriser la négociation et éviter les blocages

- Le cadre de la négociation
- L'attitude +/+ pour préserver le dialogue

Ateliers pratiques : Jeux de rôle et simulation

- Micro-situations
- Gérer une situation avec enjeux commerciaux, situation d'insatisfaction client, situation de litige
- Comprendre les raisons de l'insatisfaction client
- Expérimenter la méthode DACA