Formation courte

GESTION DE LA RELATION CLIENT

Commerce - Vente



OBJECTIFS

- Acquérir les compétences fondamentales en matière d'argumentation commerciales et de réponses aux objections.



PROGRAMME

Conseiller

- Détecter les besoins et les motivations du client.
- Apporter la solution au client en donnant le choix.
- Les formules à privilégier, les mots et expressions à éviter.
- Être soi-même tout en représentant l'entreprise.

Mise en situation : entraînements sur la posture.

Désamorcer les situations de tension

- Faire face aux urgences, aux imprévus
- Annoncer une mauvaise nouvelle.
- Négocier un délai.
- Agir pour mener vers la solution

Gérer les litiges pour fidéliser les clients

- Détecter et analyser en finesse la source d'insatisfaction.
- Bien écouter pour mieux traiter le litige.
- Proposer des solutions satisfaisantes pour le client et pour l'entreprise

Mise en situation : entraînements sur les cas des participants



LE PARCOURS DE FORMATION



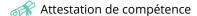








- > Modalités pédagogiques : Apports théoriques, étude de cas, exposé. Partage d'expérience. Mise en situation
- > Modalité d'évaluation : Quiz de connaissance La mise à l'épreuve réelle



Réf: DCOF1.1



DURÉE



PRÉREQUIS



TARIFS



INTERVENANT

Commerce



PUBLICS

Chargé de clientèle, conseiller





> Cette Formation permet d'acquérir des techniques commerciales du quotidien adaptées aux attentes de vos interlocuteurs

Date et mise à jour des informations : 20/01/2023