

FIDELISER LE CLIENT PAR L'AMELIORATION DES RELATIONS

INTRODUCTION

La clientèle n'est jamais acquise. Or, prospecter a un coût plus important pour l'entreprise que la fidélisation. Partant de ce principe, il est capital de se remettre en question quotidiennement pour poursuivre la satisfaction de sa clientèle, être à l'écoute pour apporter des produits ou des services innovants, être force de proposition pour améliorer l'attractivité de nos propositions. C'est ce que va permettre cette formation.

PUBLIC

Vendeurs en magasin, chargés de clientèle ou de relation client.

DURÉE : 7 heures

OBJECTIFS

Connaître les clés du succès de la satisfaction client
Mettre en place une stratégie de fidélisation de sa clientèle
Identifier et répondre aux sources de mécontentement client

PREREQUIS

Expérience souhaitée en relation client

Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Les évaluations sont orales, individuelles ou collectives et s'effectuent tout au long de la formation grâce aux exercices et aux mises en situation réalisées.
- Une évaluation formative écrite est réalisée en fin de parcours
- Une attestation de formation nominative est délivrée à chacun des participants



PROGRAMME

Générer la satisfaction client

Prendre le client en considération
Renforcer la connaissance de son client par l'écoute active
Consolider son empathie
Développer les ventes additives

Préserver la qualité de la relation client

Identifier les sources de mécontentement client
Mettre en place un dialogue immédiat pour trouver des solutions satisfaisantes
Installer une relation de confiance durable avec les clients

Anticiper les besoins

Savoir être force de proposition : être créatif et imaginatif pour proposer de nouveaux services
Acquérir le réflexe de la gestion de la relation client.

Ressources pédagogiques

- Formation Action qui vise l'opérationnalité immédiate.
- De nombreux exercices pour travailler la posture vis-à-vis du client sont proposés
- Un brainstorming sera réalisé pour identifier un mode de réflexion sur la mise en place d'outils de fidélisation.
- Un livret pédagogique est transmis à chacun pour une meilleure appropriation
- Accès à l'extranet après la formation : documents en lien avec la formation mis en ligne, consultables et téléchargeables
- Une équipe pédagogique dédiée pour votre accompagnement tout au long du processus administratif, pédagogique et financier de la formation.

Les Formations du Groupe Atout Plus sont réalisées par sa filiale la SARL ATOUT BUSINESS référencée DFPC : N°988/0532/16R. Cet enregistrement ne vaut pas agrément du Gouvernement Calédonien.