

SATISFACTION CLIENT

2 jours

Méthode et moyens pédagogiques

- cas pratiques
- vidéo-projecteur, ordinateurs, support stagiaire

Public concerné

Tous managers, responsables d'équipe, superviseurs

Objectifs

- Développer ses compétences relationnelles et commerciales pour gérer efficacement les réclamations
- Transformer les situations difficiles en actions positives pour le client et pour l'entreprise.

Programme

La gestion de la réclamation en elle-même

- Le dialogue : le questionnement et l'écoute active
- L'objection : différents types et techniques de réponses
- L'empathie : c'est une attitude mais aussi une démarche et une méthode en quatre temps
- L'argumentation et la persuasion
- La négociation, savoir dire NON
- Savoir gérer l'agressivité et les situations délicates.

La réponse apportée, la vente de la solution

- Personnaliser la réponse pour chaque client
- Utiliser la force des propos de l'interlocuteur
- Argumenter
- Vendre les solutions internes possibles
- Vendre le bénéfice client
- Répondre aux objections
- Jongler avec la logique des arguments.

Adopter la bonne attitude

- Dégager un climat constructif, personnalisé et mettre en confiance
- Montrer sa disponibilité, son adhésion
- Gérer le stress, l'agressivité ou l'insatisfaction du client.

Le + camas

- + Méthode pédagogique active et innovante permettant aux apprenants d'être acteurs de la formation
- + Formateurs professionnels du métier pour vous apporter une réelle expertise
- + Des formations complètes sur les plans théorique et pratique.