

# Développer une relation commerciale pérenne

DURÉE	TARIF
14 heures	590€HT/pers



## INFORMATIONS UTILES

### PUBLIC :

Encadrants d'exploitation de proximité, chefs de site(s) et responsables de secteur

### PRÉ-REQUIS SOUHAITÉS :

Bonne maîtrise de la langue française écrite et orale

### VALIDATION :

Une validation des acquis est réalisée à l'issue de la formation. Une attestation de stage est remise à chaque participant.

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

Établir une relation de confiance avec les clients et les utilisateurs en organisant des rencontres afin de traiter les réclamations, anticiper les problèmes et répondre aux besoins préventivement.

## LE PROGRAMME

### Etablir une relation de confiance

- La compréhension du client
- Le recueil des besoins et l'écoute active
- Une communication ouverte et transparente
- Un comportement gagnant, fiabilité, réactivité

### Conduire une réunion d'exploitation entre le client et l'entreprise

- La préparation, l'ordre du jour, la collecte des informations pertinentes
- La prise de rendez-vous
- L'accueil des participants et la présentation de l'ordre du jour
- L'examen des activités passées
- L'examen des problèmes en cours
- La discussion des projets futurs
- La conclusion

### Anticiper les réclamations et les non conformités

- Les observations terrains
- Le carnet de liaison
- Le contrôle de routine

### Réceptionner les réclamations

- L'enregistrement de la réclamation
- Le recueil des éléments nécessaires
- L'écoute active

### **Traiter les réclamations**

Le classement en degré de gravité  
Le niveau d'impact sur le client  
L'analyse du cahier de liaison et des données du cahier de liaison  
L'implication des parties concernées  
La recherche de solutions

### **Informier le client du traitement de sa réclamation**

Des solutions sont suggérées et argumentées  
Les leviers sont précisés  
Le suivi de la solution mise en œuvre  
La procédure est appliquée

#### **PUBLIC**

Encadrants d'exploitation de proximité, chefs de site(s) et responsables de secteur

#### **DURÉE**

14 heures, réparties de la façon suivante :  
1 classe virtuelle de 2h00  
1 classe virtuelle de 4h00  
1 journée de formation présentielle (7h)  
1h00 de travaux inter-séances

#### **COMPÉTENCES VISÉES**

Instaurer une relation de confiance avec le client et les usagers  
Traiter les réclamations clients  
Anticiper les problèmes et les besoins des clients et des usagers

#### **MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES**

Méthodes et moyens pédagogiques : outils de positionnement, jeux pédagogiques, études de cas, exercices et travaux de groupe, e-learning.

Modalités d'évaluation : questionnaire d'évaluation des acquis

Animateur : Consultant-formateur spécialisé dans les techniques de vente et de suivi commercial

#### **INFORMATION COMPLÉMENTAIRE**

Les participants doivent disposer d'un ordinateur avec casque audio, microphone et webcam ainsi qu'une connexion internet.

*Programme - version 26 juillet 2024*

**Code de formation CO170**