

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

[Téléchargez le catalogue complet](#)

Code de formation CO170