



Optimiser la relation client (1J)

Descriptif

« *Individuellement, nous sommes une goutte d'eau. Ensemble, nous sommes un océan.* » - Ryunosuke Satoro

Une bonne relation client est un facteur essentiel au développement et à la pérennité de toute entreprise. Or cette relation client ne dépend pas que du service commercial. Encore faut-il que tous les départements impliqués fonctionnent de la même manière pour que les demandes de la clientèle soient traitées de façon similaire quel que soit le service.

Cette formation parcourt ces éléments depuis l'identification et la compréhension des besoins jusqu'au « livrable » attendu. Elle propose également des outils permettant de se préparer à l'annonce de nouvelles, parfois désagréables: Elle vise une meilleure perception par les participants de leur situation personnelle et le renforcement de leurs compétences existantes.

Objectifs

- Prendre conscience de ses propres ressentis, forces et difficultés dans le cadre de la relation client ;
- Traverser avec succès les moments-clés ;
- Mettre en évidence ce qui peut, ce qui doit et ce qui ne doit pas être communiqué à son client
- Identifier ses freins et obstacles dans la relation client et dans les aspects collaboratifs de sa fonction ;
- Écouter activement les besoins de ses clients en posant les bonnes questions au bon moment ;
- Communiquer de façon équilibrée tant en face-à-face, qu'au téléphone ou par email ;
- Oser proposer et anticiper les possibles réactions du client ;
- Annoncer une mauvaise nouvelle, présenter un refus de manière adéquate en maintenant un bon relationnel ;
- Gérer les réclamations et assurer le suivi des clients avec sérénité et constance malgré une charge de travail importante.

Pour aller plus loin

- Entendre et répondre aux besoins de son interlocuteur (1J)
- Maintenir de bonnes relations avec des clients difficiles (½ J)