



CONSTRUIRE UNE RELATION CLIENT DURABLE ET PERFORMANTE

Objectifs de la formation:

- Comprendre les attentes et besoins spécifiques des clients pour adapter vos approches.
- Renforcer la fidélité client grâce à des interactions de qualité.
- Gérer efficacement chaque interaction client, y compris dans des situations complexes.
- Optimiser votre approche commerciale pour garantir la satisfaction et la loyauté des clients.

Public cible:

- Commerciaux et chargés de clientèle.
- Responsables de la relation client et managers commerciaux.
- Entrepreneurs et indépendants souhaitant développer une base client durable.
- Toute personne impliquée dans des interactions régulières avec les clients.

Programme de la formation:

1. Comprendre les fondamentaux de la relation client :
 - Identifier les attentes explicites et implicites des clients.
 - Les bases de la satisfaction et de la fidélisation client.
2. Techniques pour optimiser chaque interaction :
 - Adapter sa communication à chaque profil client.
 - Techniques d'écoute active pour mieux cerner les besoins.
3. Renforcer la fidélité client :
 - Stratégies pour établir une relation de confiance.
 - Transformer une expérience client en opportunité de fidélisation.
4. Gérer les situations complexes :
 - Désamorcer les tensions et gérer les réclamations avec professionnalisme.
 - Transformer les clients insatisfaits en ambassadeurs de votre marque.
5. Cas pratiques et mises en situation :
 - Analyse de cas concrets issus de votre secteur d'activité.
 - Exercices pratiques pour expérimenter les techniques et outils.

Durée:

2 jours (14 heures).

Méthodes pédagogiques :

- Apports théoriques pour poser les bases.
- Études de cas pratiques pour contextualiser les concepts.
- Mises en situation et jeux de rôle pour renforcer les compétences.
- Échanges interactifs et retours d'expérience.

Modalités d'évaluation :

- Auto-évaluation en début et en fin de formation afin de mesurer la progression des compétences.
- Mise en situation pratique en lien avec les objectifs pédagogiques, avec retour constructif et individualisé du formateur.
- Quiz final permettant de valider l'acquisition des connaissances et compétences abordées.

Modalités d'inscription :

Inscription en ligne sur www.formezvoo.com.

Contactez notre équipe pour toute question : contact@formezvoo.com / 09 70 70 03 01.

Certificat :

Un certificat de participation sera remis à chaque participant à l'issue de la formation.