



GESTION DE LA RELATION CLIENT

GUIDEZ SEBASTIEN

06-69-30-27-52

sebastien.guidez@sg-formation.com

DUREE : 14 heures (2 jours)

PUBLIC VISE : Responsables marketing, commerciaux, Vendeurs/Vendeuses en magasin, Responsable de magasin, merchandiser et chef de produit marketing

MODALITES D'ACCES : nos formations sont ouvertes toute l'année (Contactez-nous)

ACCESSIBILITE : Une adaptation des formations pour les personnes en situation d'handicap est possible. (Nous contacter : *(Audrey, référent Handicap : 06 58 30 42 22)*). Les lieux de formation seront accessibles aux personnes en situation de handicap. Une vérification sera établie.

MOYENS PEDAGOGIQUES : formateur spécialisé - Supports pédagogiques (Power Point - Livret apprenant) - Suivi du programme de formation.

SUIVI, EVALUATION, SANCTION :

→ Moyens permettant de suivre l'action de formation :

- Plans d'action de formation

→ Moyens permettant d'en évaluer les résultats

- Réalisation de travaux durant la formation (Exercice et mise en situation)

→ Sanction

- Délivrance d'une attestation d'assiduité

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Connaître les principes de base de la communication
- Mieux se connaître pour mieux communiquer
- Décrypter l'autre pour mieux communiquer
- Lever les malentendus
- Construire une boîte à outils pour mieux communiquer
- Intégrer l'approche relation client à son activité métier
- Maîtriser les étapes et les techniques de la communication relation client
- Transformer son expertise métier en valeur ajoutée et bénéfiques pour ses clients internes et externes
- Valoriser l'image qualité de son service et de son entreprise

PREREQUIS :

Aucun

PROGRAMME

Jour 1

Qu'est ce que la GRC ?

- Connaître ses clients.
- Mieux répondre aux attentes clients
- Fidélisation et vente additionnelle
- Développer sa valeur ajoutée
- Piloter son activité

Exercice 1 : mise en situation connaissance produit

La « Client Attitude »

- L'estime de soi et la connaissance de soi
- La pyramide de MASLOW
- 25 exercices pour prendre confiance en soi



Test de l'estime de soi
Exercice 2 : Jeu du blason
Exercice 3 : l'estime de soi

La communication

- Les bases de la communication verbale et non verbale
- L'entonnoir de la communication
- L'assertivité
- La méthode DESC
- Apprendre à savoir dire non

Exercice 4 : jeu de cartes

Exercice 5 : mise en situation - Savoir écouter pour mieux raconter

Exercice 6 : visionnage des vidéos

Test de GORDON

Visionnage de la vidéo savoir dire non

JOUR 2

Les enjeux de la GESTION DE LA RELATION CLIENT – L'image de l'entreprise

- 10 façons d'améliorer l'image de l'entreprise

Exercice 7 : SWOT

L'écoute active au service de la relation client

- Principe de base
- Utilité de l'écoute active
- Les avantages de l'écoute active

Exercice 8 : mise en situation sur l'écoute active

Accueil physique de qualité – L'arme absolue en GRC

- La préparation à la vente et à l'accueil
- L'accueil
- Les moyens d'expressions
- Les gestes et les poignées de mains

Exercice 9 : La préparation

Avoir la bonne attitude au téléphone

- Visionnage de la vidéo : les bonnes et mauvaises attitudes au téléphone
- Les 15 règles d'or pour communiquer par téléphone

Exercice 10 : mise en situation Appel téléphonique