Développer la relation client Service gagnant

Format :
Présentiel

Durée :
1 jour / 7 h

Référence :
EFF-DEV-0226

Public :
Toute personne souhaitant Transformer les ventes. Aider le client à prendre une décision. Accélérer le cycle de vente Faire objecter les clients, lever les « non dits ».

Personnes en situation de handicap :
Vous êtes en situation de handicap et vous souhaitez faire une formation ?
Merci de bien vouloir nous contacter en amont afin d'étudier ensemble vos besoins et les solutions les plus adaptées.

Objectifs de développement des compétences :
Comprendre son propre style de communication pour renforcer son efficacité commerciale. Comprendre les motivations et attentes des clients. Etablir une relation agréable avec les clients. Répondre aux objections, gérer les tensions et conflits dans les moments difficiles.

Pré-requis :
Faire le lien avec les autres étapes de la vente.

Méthodes Pédagogiques mobilisées :
Les prestations de formation sont assurées par des formateurs professionnels qui utilisent des moyens pédagogiques adaptés.
Dans le cadre de session intra entreprise, possibilité de travailler sur vos projets afin de répondre à vos besoins spécifiques.
Supports de cours pédagogiques imprimés et/ou numérisés.

Répartition du temps (environ) :
Théorique 45%, Pratique 55%

Modalités d'évaluation :
Questionnaire d'auto-positionnement:
Un questionnaire d'auto-positionnement est adressé aux stagiaires en amont de la formation afin de l'adapter aux

besoins et attentes des participants.

Évaluation à chaud par le biais de travaux pratiques.

- Exercices, tests d'évaluations (QUIZZ ou QCM ...).

Moyens techniques mobilisés :

Salle(s) de cours équipée(s) des moyens audiovisuels avec le matériel adapté à la formation (si besoin, ordinateur par stagiaire).

Modalité et délai d'accès à la formation :

Sur inscription.
UNIVERS FORMATION s'engage à prendre en charge votre demande sous un délai de 48h et à proposer des dates d'entrée en formation sous un délai de 15 jours, en fonction de vos disponibilités et de celles du formateur pressenti.
Votre rapidité de réponse sur toutes les questions administratives et questionnaires de positionnement permettra d'accélérer le démarrage de votre formation.

Tarif :

Nous contacter pour devis personnalisés.

Programme de la formation

1. Découverte des couleurs de la communication

Les 4 tendances Rouge / jaune / vert / bleu

Identifier son propre style / couleurs (à partir du profil de personnalité 4colors®)

Reconnaître les couleurs des clients et collaborateurs

Comprendre leurs attentes et besoins

2. Comprendre les motivations et attentes des clients

Les couleurs de nos clients et leurs attentes spécifiques

Les motivations des différents types de clients

3. S'entrainer pour mieux communiquer avec ses clients

Adapter efficacement son style de communication

Comprendre les émotions

Savoir gérer les situations difficiles

Faire la liaison avec le concept de « l'expérience client extraordinaire

4. Gérer les situations difficiles

Gestion du stress (le mien et celui de mes clients)

Gestion des conflits clients

Les 2 niveaux de stress et leurs manifestations

Prise de recul et lâcher prise

Nous contacter :

UNIVERS FORMATION : 05 24 61 30 79

Version mise à jour le 22/09/2023