

## L'expérience clients / La relation clients

*Les enjeux de l'expérience client, les clés pour une relation clients de qualité et une fidélisation de la clientèle*

Lieu : ABP Consulting - Nice Ouest quartier Méridia (formation également réalisable dans les locaux de l'entreprise sur Carros, Monaco, Sophia Antipolis, Cannes, Toulon, Marseille)

Public : Tout public

### Objectifs

Cette **formation professionnelle en Relation client** permet de :

- Identifier son rôle et sa valeur ajoutée dans l'expérience client et l'image de marque de l'entreprise
- Connaître les techniques fondamentales une relation client de qualité
- Savoir découvrir les besoins du client et exploiter les informations issues de cette découverte
- Acquérir plus de confiance face à un client ou un prospect
- Pouvoir participer activement au cycle de vente
- Être capable d'argumenter et de réfuter des objections

**Vous vous demandez peut-être :**

- Quels sont les enjeux d'une relation clients réussie ?
- Quels sont les critères de satisfaction d'un client ?
- Comment réagir face à un client insatisfait ?
- Comment développer une relation client de confiance ?

**Vous souhaitez donc :**

- Satisfaire au mieux mon client et le fidéliser
- Être disponible et à l'écoute des besoins de mes clients
- Identifier et comprendre l'insatisfaction de mon client
- Personnaliser la relation avec mon client tout en respectant ses attentes

En suivant cette formation, vous apprendrez quels sont les enjeux de la relation clients, mais aussi à déceler les secrets de votre client et faciliter votre contact avec la clientèle.

Cette **formation commerciale est disponible sur Nice**. Elle peut aussi être organisée en Intra-entreprise sur **Monaco, Sophia-Antipolis, Cannes, Antibes, PACA (Marseille, Toulon)**.

## Programme

- **Introduction** : tour de table, présentation de la démarche, attentes
- **Tour d'horizons des idées reçues : Qu'est-ce qu'un client ?**
  - Qu'est-ce que la relation client ? Comment se situer dans le parcours et l'expérience client ? Le client, mon entreprise et moi ? Comment porter l'image de mon entreprise auprès des partenaires commerciaux (fournisseurs, clients directs et indirects, prescripteurs) ?
- **Savoir communiquer pour échanger avec un client**
  - La communication base de la relation client, rappel sur les notions de base de la communication interpersonnelle, déjouer les pièges de la communication, maîtriser son langage
- **Connaître et comprendre son client pour mieux adapter sa communication**
  - Les motivations d'achat (SONCAS), l'influence de la personnalité du client (la théorie des couleurs)
- **Comprendre et appliquer quelques techniques de la relation client**
  - L'écoute active
  - Le questionnement
  - La reformulation
  - Le traitement des objections
- **Maîtriser les échanges avec les clients pour améliorer sa qualité de service**
  - La gestion de la relation client et les autres médias : le téléphone outil de la relation client, échanger par mail avec un client
  - Quelques techniques de gestion de la relation client en entretien : La prise de contact, la découverte des besoins, le diagnostic, la proposition, l'argumentation
- **La satisfaction client** : Lien satisfaction client et relation client, fidéliser son client
- **Gérer les réclamations à un premier niveau** :
  - Qu'est-ce qu'une réclamation ?
  - Savoir identifier une réclamation, gérer les clients mécontents et agressifs, assurer le suivi d'une réclamation
- **Création d'une charte de la relation client**
- **Conclusion et plan d'action individuel**

?

Cette **formation professionnelle Commerciale** sur **les enjeux de la relation clients** s'adresse aux salariés, demandeurs d'emploi, chefs d'entreprise et se déroule sur **Nice** en inter-entreprises. Nous pouvons animer cette formation sur **Monaco, Sophia-Antipolis, Cannes, Carros (06)**, ainsi qu'à **Toulon (83)** et à **Marseille (13)**.