

Programme formation relation client pour non commerciaux : Durée : 7h00

Formation :

Pré-requis :

- Aucun pré-requis pour suivre la formation relation client pour non commerciaux

Public cible :

- Tout public



Maîtriser les principes de la relation commerciale :

La relation client au service des clients mais, avant tout, des entreprises ! Dans un univers de plus en plus concurrentiel, il devient indispensable d'assurer un accueil, une prise en charge ou une relation client qui se distinguent par leur professionnalisme et la valorisation des valeurs de l'entreprise. Conflits, image ou échanges, l'objectif de ce stage de formation à la relation client pour non commerciaux est de pouvoir développer une attitude qui permettra d'assurer un contact positif.

Objectifs pédagogiques de la formation Relation client pour non commerciaux :

- Intégrer les principes fondamentaux de la relation client dans un contexte professionnel ;
- Perfectionner et positiver son comportement face à un client, même agressif ;
- Créer un climat de confiance et développer une relation basée sur la communication efficace.

Les enjeux de la relation client dans une entreprise :

- Le processus commercial : finalité et enjeux de la relation client ;
- Droits et devoirs des employés vis-à-vis d'un client et de son entreprise ;
- Savoir développer une communication efficace.

Bien communiquer lors d'une relation client :

- Contrôler mes attitudes en maîtrisant les techniques de la PNL ;

- La communication non verbale et sa posture ;
- Savoir adopter une attitude rassurante ;
- Créer un climat de confiance lors d'une relation client ;
- Développer mon empathie ;
- Écouter le prospect/client pour mieux le comprendre ;
- Parler positivement ;
- La communication verbale ;
- Les mots noirs et les expressions parasites ;
- Renforcer mon assertivité grâce à quelques repères en communication ;
- Travailler la proxémie pour mieux communiquer.

Quels sont mes points forts et mes points de progrès en matière de relation client ?

- Les attitudes sources de conflits : comment assurer un échange positif ?
- Comment adapter une posture qui me convient ?

Méthodes pédagogiques pour le stage Relation client pour non commerciaux

- Apports théoriques et pratiques ;
- Réflexions en groupe ;
- Exercices pratiques ;
- Support de cours formation relation client pour non commerciaux.

Responsable pédagogique : Thierry BIDAUX 06.84.98.17.22

Suivi :

- Chaque participant signera par demi-journée une feuille d'émargement, également signé par le formateur.