

OBJECTIFS

OPTIMISER LES RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE LORS DE SES INTERVENTIONS AVEC LE CLIENT.

Au terme de cette session, chaque participant sera apte à :

- **identifier et comprendre l'impact de ses comportements et du suivi à réaliser afin d'offrir un service de qualité;**
- **cerner les actions à poser pour concilier les besoins et attentes du client face à ceux de l'organisation;**
- **traiter les objections et les situations délicates avec un client interne et externe, de manière à protéger la relation de partenariat.**

CONTENU

Service ≠ servitude.

Distinction entre les notions de client externe et partenariat.

Les critères attendus d'un client.

L'importance du rôle à jouer comme partenaire.

Les comportements à favoriser pour développer une qualité de service hors pair.

Les techniques d'écoute active et leur importance.

Annoncer un refus, une mauvaise nouvelle et résoudre le problème.

Désamorcer les objections et les situations délicates.

Consolider une relation de partenariat lorsqu'elle est difficile ou tendue.

MÉTHODOLOGIE

À l'aide de courtes présentations, de discussions de groupe et d'exercices pratiques, les participants pourront faire le point sur la qualité de leur approche client tant au téléphone qu'en personne et expérimenter les outils pouvant l'optimiser.

PARTICIPANTS (maximum 15)

Toute personne en relation avec des clients.

