la relation clients

2 jours

Une relation mutuellement bénéfique entre une entreprise et ses clients...
Proche de la relation privilégiée, la relation avec vos clients doit être en tout cas conviviale. Cette notion est primordiale, car c'est l'image de la structure.

Concentrons-nous sur la première image qu'à le client de votre structure : lors de l'accueil. C'est le premier contact : celui qui donne le ton. Il reflète l'attitude de la structure à l'égard du client... C'est à travers l'accueil et la relation mise en place que se forgera l'identité de la structure, indépendamment de la qualité de ses autres services : si l'accueil est mauvais, l'image de la structure en pâtira certainement. Rappeler régulièrement les procédures à suivre est la première façon de faire de l'accueil une responsabilité collective.

L'accent sera mis ici sur le moyen de rendre opérationnelles ses connaissances et compétences techniques grâce à une optimisation relationnelle et communicationnelle. La notion d'accueil et de relation avec le client sera abordée sur l'aspect le plus délicat et si souvent difficile à mettre en œuvre : la qualité humaine.

OBJECTIFS

- Sensibiliser aux enjeux de la qualité de l'accueil.
- Renforcer la qualité relationnelle avec le client.
- Adopter un comportement adapté et des techniques ajustées
- Maîtriser les techniques opérationnelles

PROGRAMME

Présentation du contexte et des spécificités
Détermination d'objectifs

Qui sont vos clients et qu'attendent-ils ?
Valoriser votre image et celle de votre entreprise
Identifier les aptitudes relationnelles nécessaires
Maîtriser les enjeux de la Relation Client : la fidélisation

Comprendre les principes de communication
Emetteur et récepteur
Verbal, para verbal et non verbal
La perception et les 3 traitements de l'information : sélection, distorsion et généralisation

Pratiquer les techniques adaptées
L'écoute active
Identifier son visiteur et s'adapter
La voix
Les attitudes et comportements à adopter

Utiliser un langage efficace
La reformulation
Le questionnement
Le vocabulaire

Une relation de qualité et de service
Recevoir bien et le plus rapidement possible
Comment mettre en valeur votre client
Penser Solution plutôt que Problème
Gérer les situations difficiles, les conflits et l'agressivité

Le respect de la « charte »
Respecter les conditions nécessaires pour bien tenir son rôle
Agir dans le respect des valeurs de la structure
Respecter les engagements face aux usagers

PUBLIC

personnels assurant un service d'accueil et/ou de suivi client

PEDAGOGIE

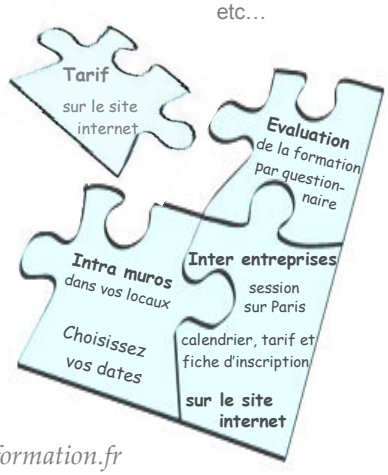
Les techniques et outils utilisés sont issus essentiellement de la PNL, et de l'analyse transactionnelle.

Méthodes pédagogiques par exposés, exercices, mises en situations et jeux de rôle, débats et clarifications de modèles théoriques.

Remise de supports pédagogiques.

INTERVENANTS

Selon le thème de la formation, CQFD sélectionne un pédagogue possédant une expérience significative, une maîtrise opérationnelle et un profil particulier : commissaire aux comptes sophrologue, médecin, chanteur d'opéra, senior manager, chef de cuisine, gouvernante, journaliste, animateur policier, etc…



Conseils, Qualité et Formations Didactiques ©