

# Formation

*2 jours*

Améliorer  
la relation client

SophieTurpaud



 @SophieTurpaud  
06 84 950 255

# Formation Améliorer la Relation Client

## 2 jours

### Objectifs Pédagogiques formation

À l'issue de ces séances vous serez capable de :

- Appliquer les fondamentaux de la communication verbale
- Utiliser sa voix comme média de communication
- Structurer son argumentaire d'accueil et de vente
- Répondre aux objections avec bienveillance et directivité.
- Appliquer les techniques de gestion du stress pour mieux gérer les situations conflictuelles

### Contexte

Dans une démarche de fidélisation, Cette formation est destinée à toute personne en contact avec des clients ou prospects. qui souhaite améliorer leur approche client.

La finalité est d'optimiser la relation client et de développer les performances commerciales.

### Durée et lieux

La formation se déroule sur 2 jours :

- en présentiel
- Individuel ou collectif
- A Toulouse dans un espace de Coworking

### Tarif inter- ou intra-entreprise

En tant qu'organisme de formation, cette session peut être prise en charge totalement par votre budget formation (OPCA : organisme collecteur de la formation FAFIEC, AGEFICE, FIFPL etc...)

**Tarif individuel inter-entreprise** : 350 € / jour et par personne.

**Tarif groupe intra-entreprise** : 900 € / jour / par groupe soit 1800 € les 2 jours

Suivi inclus

Hors frais déjeuner

### Méthode pédagogique :

Méthode active et participative.

Approche pratico-pratique avec mises en situations concrète

### Suivi post formation

Suivi post formation 2 semaines après la formation pour corriger les écarts et valoriser les progrès.

En rendez-vous individuel par téléphone d'1h00

## Programme détaillé :

### **1- Appliquer les fondamentaux de la communication**

Lister les objectifs de la relation client.

Repérer les différents interlocuteurs.

La transmission du message : Emetteur / récepteur

Le vocabulaire efficace

La forme verbale : pourquoi le temps des verbes influe sur la communication ?

Les 8 caractéristiques de la voix

L'aspect sensoriel en communication

Le langage non verbal en face à face : prendre conscience du langage au-delà des mots

Les techniques de l'écoute active et passive

- Ecouter pour mieux conseiller.

- Gérer le client bavard ou agressif.

La pyramide de Maslow : comprendre les zones de confort du client

Le S.O.N.C.A.S : encore et toujours, pour vendre, il faut comprendre les motivations d'achats de vos clients.

### **2- La performance commerciale**

A.I.D.A.S : Comprendre la Mécanique de tout message commercial et marketing.

La structure de l'entretien avec les 4C : Contact, Connaitre, Convaincre et Conclure

Contact : La présentation et la phrase d'accroche Le développement

Connaitre : Les typologies de questions (phase de découverte la recherche d'informations)

Convaincre : La proposition d'une solution, d'un RDV, Le conseil, l'écoute, La reformulation

Conclure : prise de congé, reformulation.

Construire son guide d'entretien en appel entrant ou sortant

Répondre aux objections avec Empathie, assertivité.

Lister les différents types d'objections, et préparer les réponses

Repérer les typologies de clients pour mieux adapter ses réponses.

### **3- Gérer le stress pour mieux gérer les situations conflictuelles**

Les bases du stress positif et négatif

Le principe de la respiration relaxante

Se relaxer en 3 minutes

### **4. Gérer son temps : Mieux organiser sa journée de travail**

Distinguer l'urgent de l'important

La technique Pomodoro

Les applications pour gérer vos tâches au quotidien.