

Formation Relation Client pour non commerciaux

*Développer la satisfaction client en développant une attitude positive
et une communication maîtrisée*

Durée : 7.00 heures (1.00 jour)

Profils des stagiaires

- Magasiniers
- Chauffeurs Livreurs
- Préparateurs de commandes
- Collaborateur non commercial

Prérequis

- Aucun

Objectifs pédagogiques

- Etre à l'aise dans la relation client afin d'offrir la meilleure expérience client
- Définir la satisfaction client au quotidien
- Développer son sens de la communication commerciale
- Savoir éviter les conflits et mieux les gérer s'ils apparaissent

Contenu de la formation

- Connaître la notion de parcours client
 - Définir en quoi le client est au centre de l'entreprise : qu'est-ce qu'un client ?
 - Connaître les notions de client interne et de client externe
 - Définir en quoi le prospect est au centre de l'entreprise : qu'est-ce qu'un prospect ?
 - Comprendre les étapes du parcours client
- Déterminer les composantes de la satisfaction client
 - Atteindre la satisfaction client par le souci du détail et du rangement
 - Comprendre les dangers de la non satisfaction pour son entreprise
 - Identifier les maillons de la chaîne de valeur de son entreprise
 - Développer une attitude d'Ambassadeur de son entreprise

H2R Formation et Conseil

1140, rue Ampère - CS80544 Actimart

13594 Aix-en-Provence

Email: contact@h2r-formation.com

Tel: 04 42 16 48 20



- Décoder les besoins et motivation du client
 - Comprendre les fondamentaux de la communication humaine
 - Savoir utiliser les questions et développer son écoute
 - Développer un langage positif qui favorise la relation client
 - Identifier les différences entre les clients pros et les particuliers

- Construire la satisfaction client en évitant les sources de conflits
 - Connaître la notion de "territoire du client"
 - Développer une attitude respectueuse qui favorise le dialogue
 - Développer l'écoute, l'empathie et le silence
 - Développer la négociation pour gérer un conflit

Organisation de la formation

Formateur

Richard Oberti consultant formateur Directeur associé H2R Formation ou formateur expert en relation client

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques.
- Etude d'exemples et de cas concrets.
- Mise à disposition en ligne ou papier d'un support de fin de formation.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaire d'évaluation à chaud de la formation.
- Attestation descriptive personnalisée de fin de formation.