



ORGANISME DE FORMATION AUX TECHNOLOGIES ET METIERS DE L'INFORMATIQUE

Formation Développer la fidélisation client

N° ACTIVITÉ : 11 92 18558 92

TÉLÉPHONE : 01 85 77 07 07

E-MAIL : inscription@hubformation.com

Comment renforcer sa position sur des marchés toujours plus concurrentiels ? Comment personnaliser sa relation client pour mieux fidéliser ? Cette formation vous propose les méthodes et outils pour développer votre chiffre d'affaires, accompagner vos clients au quotidien et les fidéliser sur l'ensemble de vos offres.

Objectifs

- | Connaître les clés du succès de la satisfaction client
- | Identifier et répondre aux sources de mécontentement client
- | S'adapter aux différents profils et besoins client
- | Renforcer sa force de conviction et ses compétences de négociateur
- | Générer des ventes additives

Public

| Commerciaux, chargé(e)s de clientèle, chargé(e)s de relation client, téléconseillers.

Prérequis

| Expérience souhaitable en relation client.

Programme de la formation

Générer la satisfaction client

- | Valoriser le client par le questionnement.
- | Développer son écoute active pour améliorer sa connaissance client.
- | Utiliser la reformulation et renforcer la qualité dans le dialogue.
- | Consolider son empathie pour s'adapter à tous les profils de clients et les profils d'entreprises.
- | Développer les ventes additives.
- | Mise en situation : Entretiens en face à face ou par téléphone : recueil d'informations et étude des besoins pour préparer une nouvelle offre commerciale (up selling ou cross selling).

Préserver la qualité dans la Relation Client

- | Identifier les sources de mécontentement client.
- | Faciliter le dialogue pour diminuer l'insatisfaction : empathie, écoute active.
- | Installer une relation de confiance durable avec les clients.
- | Mise en situation : Entretiens filmés : écoute et traitement de l'insatisfaction. Faire face aux critiques, rechercher des pistes d'amélioration.

Mettre en place sa stratégie de fidélisation

- | Connaître son offre et celle de ses principaux concurrents.
- | Se fixer des objectifs adaptés à chaque type de clients.
- | Valoriser ses atouts concurrentiels.
- | Préparer les objections courantes pour faire face à tous les profils clients.
- | Identifier les attitudes et motifs d'insatisfaction.
- | Exercice : Réaliser un tableau récapitulatif des objections clients courantes. Préparer son argumentaire pour réussir sa vente (méthode CAB).

Référence	FID
Durée	2 jours (14h)
Tarif	1 390 €HT
Repas	repas inclus

SESSIONS PROGRAMMÉES

A DISTANCE (FRA)

- du 27 au 28 juin 2024
- du 3 au 4 octobre 2024
- du 16 au 17 décembre 2024

PARIS

- du 20 au 21 juin 2024
- du 26 au 27 septembre 2024
- du 16 au 17 décembre 2024

LYON

- du 27 au 28 juin 2024
- du 3 au 4 octobre 2024
- du 16 au 17 décembre 2024

[VOIR TOUTES LES DATES](#)

Développer ses compétences de négociation

- | Maîtriser les spécificités de la vente par téléphone et en face à face.
- | Optimiser son verbal et son non-verbal pour renforcer son efficacité.
- | Se synchroniser pour développer la qualité relationnelle.
- | Développer son assertivité pour lever les objections courantes.
- | Maîtriser le storytelling pour mieux argumenter.
- | Gérer ses émotions dans le dialogue et faire face aux tensions.
- | Pratiquer l'autodiagnostic dans la relation client.
- | Mise en situation : Entretiens filmés : présentation et argumentation de l'offre de fidélisation. Traitement des objections et gestion des tensions. Pilotage de la conclusion.

Méthode pédagogique

Chaque participant travaille sur un poste informatique qui lui est dédié. Un support de cours lui est remis soit en début soit en fin de cours. La théorie est complétée par des cas pratiques ou exercices corrigés et discutés avec le formateur. Le formateur projette une présentation pour animer la formation et reste disponible pour répondre à toutes les questions.

Méthode d'évaluation

Tout au long de la formation, les exercices et mises en situation permettent de valider et contrôler les acquis du stagiaire. En fin de formation, le stagiaire complète un QCM d'auto-évaluation.

Suivre cette formation à distance

Voici les prérequis techniques pour pouvoir suivre le cours à distance :

- | Un ordinateur avec webcam, micro, haut-parleur et un navigateur (de préférence Chrome ou Firefox). Un casque n'est pas nécessaire suivant l'environnement.
- | Une connexion Internet de type ADSL ou supérieure. Attention, une connexion Internet ne permettant pas, par exemple, de recevoir la télévision par Internet, ne sera pas suffisante, cela engendrera des déconnexions intempestives du stagiaire et dérangera toute la classe.
- | Privilégier une connexion filaire plutôt que le Wifi.
- | Avoir accès au poste depuis lequel vous suivrez le cours à distance au moins 2 jours avant la formation pour effectuer les tests de connexion préalables.
- | Votre numéro de téléphone portable (pour l'envoi du mot de passe d'accès aux supports de cours et pour une messagerie instantanée autre que celle intégrée à la classe virtuelle).
- | Selon la formation, une configuration spécifique de votre machine peut être attendue, merci de nous contacter.
- | Pour les formations incluant le passage d'une certification la dernière journée, un voucher vous est fourni pour passer l'examen en ligne.
- | Pour les formations logiciel (Adobe, Microsoft Office...), il est nécessaire d'avoir le logiciel installé sur votre machine, nous ne fournissons pas de licence ou de version test.
- | Horaires identiques au présentiel.

Accessibilité

Les sessions de formation se déroulent sur des sites différents selon les villes ou les dates, merci de nous contacter pour vérifier l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite.

Pour tout besoin spécifique (vue, audition...), veuillez nous contacter au 01 85 77 07 07.