

Cultiver et professionnaliser sa relation client

Public et Objectifs :

Toute personne étant en contact physique ou téléphonique avec ses clients et souhaitant se perfectionner dans sa relation client.

- Prendre conscience de sa façon de communiquer et de l'impact sur sa relation client
- Communiquer efficacement pour optimiser sa relation client
- Préparer sa relation client
- Savoir valoriser sa qualité de service et cultiver une relation gagnant/gagnant
- Traiter les objections et gérer les situations délicates

Prérequis : Aucun

Durée : 1h30 d'entretien individuel + 2 jours en présentiel

Méthodes - Outils pédagogiques – Modalité d'évaluation

- Diagnostic comportemental : Questionnaire Executive Profiler à remplir en ligne en amont de la formation avec restitution
- Alternance théorie et mises en situation basées sur des cas concrets apportés par les participants / Alternance de partages en collectif et de temps de réflexion individuelle / Débriefing sur les comportements mis en œuvre : analyse de pratique / Ateliers pour mise en application directe dans les objectifs opérationnels
- Support de cours
- Évaluation des acquis tout au long de la formation par des mises en situations tirées des retours d'expériences des participants

Accessibilité aux personnes handicapées

Pour tout besoin d'adaptation, retrouver le contact de notre référent handicap et les modalités d'accueil sur la page : [Infos pratiques/Situation de Handicap](#)

Programme de formation

A DISTANCE EN INDIVIDUEL

Atelier « Évaluer son Talent et prendre conscience de son fonctionnement » :

Questionnaire Executive Profiler à remplir + Entretien individuel 1h30 par stagiaire en classe virtuelle

Dans le cadre de la relation client, l'approche comportementale favorisera une meilleure prise en compte de chaque interlocuteur afin de favoriser l'expression du potentiel de chacun, de mieux se synchroniser et de mieux communiquer.

Elle va faciliter l'intégration du facteur humain dans la communication et soutenir la conduite de changement par l'implication.

- **Prendre conscience de soi : pouvoir s'évaluer et se déterminer sur différents points :**
Valeurs, priorités, style relationnel, de communication, d'apprentissage, mode d'organisation, méthode de résolution de problème, capacité d'adaptation, rapport au temps, à l'autorité.
- **Repérer les effets du stress sur son comportement et l'impact dans son contexte, pour soi et ses partenaires de travail**

Atelier pratique : Travail sur les résultats Exécutive Profiler - Echange pour une prise de conscience de son Talent naturel et de son fonctionnement hors pression et sous pression - Initier son plan d'action individuel

EN PRESENTIEL COLLECTIF

Jour 1 : Maîtriser sa communication pour optimiser sa relation client

Prendre conscience de sa façon de communiquer et de l'impact sur la relation commerciale

- **Prendre conscience de sa façon de communiquer**
A partir des résultats du questionnaire Executive Profiler, des exercices d'approfondissement sont effectués en regroupant les participants selon leurs résultats au questionnaire Executive Profiler. Ils ont pour objectif de :
 - Permettre à chacun de mieux appréhender ses préférences en termes de communication et de percevoir ses non-préférences comme un potentiel de développement
 - Travailler sa perception des autres : évaluer et mieux comprendre le comportement des autres participants, et, par élargissement, des différents interlocuteurs avec qui je travaille :
 - Envisager les différences en termes de complémentarités
 - Prendre conscience de la perception des autres vis-à-vis de soi sur sa communication
 - Anticiper les effets du stress sur son mode de communication
 - Identifier son style d'influence
 - Connaître ses besoins en termes d'organisation, rapport au temps
- **Développer son Talent de communicant**
 - Identifier les qualités et les attitudes nécessaires à des relations client efficaces
 - Travailler sur son plan d'actions individuel pour plus de performance dans son contexte et dans le respect de son écologie personnelle

Atelier pratique : Un travail de réflexion individuelle est proposé sous forme d'un atelier durant lequel la formatrice interpelle chaque stagiaire individuellement et spécifiquement par rapport à son diagnostic et à son contexte de travail

Communiquer efficacement pour instaurer un climat de confiance

- L'importance du non verbal dans la qualité des échanges : regard, voix, intonations, geste, attitudes...
- La communication au téléphone versus en présentiel : les éléments qui les différencient
- Nos a priori liés à notre culture et notre éducation ; notre vision du monde, nos interprétations
- Notre besoin d'être reconnu et compris, d'être valorisé
- Adapter sa communication à ses interlocuteurs
- Apprendre à se décentrer pour pouvoir aborder l'autre sans comparer avec son cadre de référence et sans porter de jugements, d'a priori
- Apprendre à changer d'angle pour aller à découverte du modèle de l'autre
- Ecouter pour comprendre : l'écoute active
- Utiliser les différentes techniques d'entretien
- Savoir rassurer le client
- Reformuler pour clarifier

Atelier pratique : Entraînements et mises en situations sur la communication, jeux – Compléter son plan d'action.

Jour 2 – Gérer sa relation client

Préparer sa relation client (Physique ou téléphonique)

- Comprendre le cycle de vie d'un client et se situer dans celui-ci : Prospector, Développer, Fidéliser
- Identifier les différents profils de sa clientèle
- Identifier les attentes de son portefeuille clients, motivations et freins
- Formaliser des standards de service.
- Faire converger attentes clients et processus interne.

Atelier pratique : Exercice de réflexion : définir les attentes et besoins de sa clientèle commerciale.

Savoir valoriser sa qualité de service et cultiver une relation gagnant/gagnant

- Maîtriser les premières secondes : au téléphone et en direct
- Optimiser son plan de découverte : QQQQCP, 3C, 4S...
- Travailler ses argumentaires types.
- Mettre en avant ses atouts, pourquoi suis-je le bon partenaire commercial ?
- Miser sur le talent de mes collaborateurs et valoriser leurs compétences

Atelier pratique : Jeux de rôle : structurer un échange téléphonique.

Traiter les objections et gérer les situations délicates

- Accueillir l'objection, en comprendre les raisons
- Repérer les sources de conflit possible (personnalités différentes, enjeux, culture...)
- Aborder positivement une situation délicate ou conflictuelle
- S'associer aux faits, se dissocier des émotions :
- Savoir gérer le stress de son interlocuteur et son propre stress
- Savoir réagir face aux comportements agressifs des clients
- Savoir dire Non sans agressivité
- Travailler le questionnement
- Savoir rassurer
- Préparer son argumentaire pour répondre aux objections principales

Atelier pratique : Jeux de rôle : Gérer une réclamation client.

Savoir conclure un entretien client

- Les enjeux de la conclusion : optimiser les processus de décision / S'assurer de l'engagement du client

Finaliser son plan d'action

- A partir de l'analyse de son Talent, de ses limites et des techniques abordées en formation : Déterminer ses axes de progrès personnels et les actions à mettre en œuvre
Se fixer ses objectifs et son planning de réalisation