

# LA RELATION CLIENT EN EXPLOITATION



2 fois 3h30



10 personnes Max  
Aucun pré-requis  
Tout en visio



1150 €

## OBJECTIFS

- ⌚ Créer un lien de confiance avec ses clients dès le premier contact
- ⌚ Identifier les différents profils de clients et s'adapter à eux
- ⌚ Adopter une communication adulte/adulte en toute situation
- ⌚ Communiquer de manière saine et assertive.
- ⌚ Traiter efficacement les réclamations des clients
- ⌚ Pratiquer une relance professionnelle sans pression

## BÉNÉFICES

- 👉 PLUS DE FIDÉLISATION CLIENT ET DE PROXIMITÉ
- 👉 MOINS DE STRESS POUR LES EXPLOITANTS
- 👉 DES OUTILS ET UNE POSTURE PROFESSIONNELLE DANS L'APPROCHE DE LA RELATION CLIENT

## CONTENU

👉 ♂ Icebreaker & co-construction des attentes perso

👉 🎪 Atelier : "Qu'est-ce qui crée de la confiance client ?"

👉 ● DISC simplifié & création d'une fiche d'analyse client

👉 🚨 💁 Analyser et questionner les postures : les États du moi, les styles relationnels, les émotions

👉 💬 Atelier : "Ce que j'aurais voulu dire autrement", travail sur l'assertivité avec le rectangle de la communication saine

👉 🕊 Prévenir et solutionner les conflits : comment désamorcer dès la prise de la réclamation & méthode Thomas-Kilmann quand c'est trop tard

👉 🔍 Pitcher une relance commerciale



👉 DES OUTILS CONCRETS A UTILISER DE SUITE

👉 🎲 UN FORMAT LUDIQUE ET PARTICIPATIF

👉 📅 FORMATION ENTIÈREMENT EN DISTANCIEL ET EN 2 PARTIES

👉 📆 FACILE A POSITIONNER DANS L'AGENDA ET SANS DÉPLACEMENTS

