

SÉCURISER 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

SÉANCE 1

👤🗨️ 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

SÉANCE 2

🗨️ 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

