

LA RELATION CLIENT

OUVERTURE RENTRÉE 2024

Voie d'accès

Formation Continue

Éligible au CPF

OUI

NON

Public

- Tous les dirigeants et leurs conjoints-collaborateurs, en particulier les dirigeants de jeunes entreprises ou confrontés à la mutation économique actuelle

Pré-requis

- Avoir une première expérience dans les métiers de la vente

Modalités et délais d'accès

- Pour la formation continue :
Entrée possible en fonction de la demande et sous réserve d'un nombre suffisant d'inscrits

Objectifs

- Analyser la relation client de manière systémique,
- Réaliser une analyse critique de la relation clients de son entreprise

Durée

- 1 jour (7 heures)

Tarifs de la formation

- Nous consulter

Contact

FORMATION CONTINUE
fc.cciwf@campus120.cci.fr
05 49 37 44 68

Lieux de la formation

Site de Poitiers

CCI de la Vienne - Campus 120
120 rue du Porteau
86000 Poitiers

Site de Loudun

Espace Formation
1 avenue de la coopération
86200 Loudun

Site de Montmorillon

Immeuble Eco espace
70 rue de la concise
86500 Montmorillon

OUVERTURE RENTRÉE 2024

Programme & Contenu

IDENTIFIER LES PARTIES PRENANTES DE LA RELATION COMMERCIALE

COMPRENDRE LES ENJEUX DE LA RELATION CLIENT

- L'image
- Le chiffre d'affaires
- La fidélisation

COMPRENDRE LES ATTENTES DU CLIENT

GESTION DE LA RELATION CLIENT

- Comportement : distinguer l'objectif opérationnel de l'objectif relationnel
- Écoute : établir le contact et favoriser la confiance
- Détecter les attentes du client
- Mettre en valeur une solution
- Accepter critiques et objections

GESTION DES RÉCLAMATIONS ET INSATISFACTIONS

- Faire face aux situations délicates :
- Annoncer un retard, une mauvaise nouvelle
- Faire face aux interlocuteurs inquiets, agressifs, de mauvaise foi, ...
- Savoir refuser en préservant la relation
- Gérer un incident, une insatisfaction

MAINTENIR ET VALORISER LE CONTACT APRÈS L'INTERVENTION

-
- ANALYSE ET ÉTUDE DE CAS, MISE EN SITUATION AVEC LE CAS DE CLIENTS DIFFICILES

Méthodes et moyens mobilisés

Apports théoriques et pratiques :

- Mises en situations : jeux de rôle et simulations
- Travail à partir de situations vécues par les participants
- Travail en groupe
- Étude de cas concrets (exercices, interaction et questions/ réponses)
- Partage d'expérience
- Profil de l'intervenant :
- Formateur spécialisé dans l'animation d'une force de vente
- Mémo guide de la formation remis à chacun des participants

Modalités d'évaluations

- Formation non certifiante
- Attestation de formation



Cofinancé par
l'Union Européenne



Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Nos établissements sont engagés dans une démarche de progrès pour l'accessibilité des centres de formation, en collaboration avec le Centre Ressource Formation Handicap. Pour connaître la faisabilité de votre projet de formation, contactez directement notre référent handicap : referent-handicap@campus120.cci.fr

- Une expérience de +30 ans dans la formation et de connexion avec les entreprises de la Vienne
- Un accompagnement dans vos recherches d'entreprises
- Des salles de cours équipées selon les spécialités : laboratoire, cuisine, restaurant, bar, boutique...
- Un site convivial de 6 hectares, avec parking, gymnase, espaces verts, restauration ...

CCI de la Vienne - CAMPUS 120

120 rue du Porteau - 86000 POITIERS

Tél : 05 49 37 44 50

CCI Vienne - Service communication
SIREN 188 600 035

Ne pas jeter sur la voie publique

Document non contractuel

Mise à jour : 23 septembre 2024



www.campus120.fr

