

Axe thématique :

Marketing et communication

La relation client, agir sur la qualité et la satisfaction (1 jour)

- 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
 - Ecoute : 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