

	PERFORMANCE DE LA RELATION CLIENTS	Organisme 84740326874
	FORMATION TECHNIQUES DE VENTE ET DE RELATION CLIENT	Version : août 2022

Préambule Le genre masculin sera utilisé de manière générique dans ce qui suit

Synopsis :

- Les populations en contact avec vos clients, hors conseillers de vente, représentent eux aussi l'image de votre entreprise
- Leurs comportements et pratiques vis-à-vis de vos clients doivent être à la hauteur des ambitions qui sont les vôtres.
- En effet, vos clients font aujourd'hui partie intégrante d'une expérience, cette expérience est désormais assurée par l'ensemble des personnels en contact avec vos clients.
- Comme les maillons d'une chaîne, ils sont désormais aux avant-postes, au même titre que les conseillers de vente.

Objectifs :

Assurer à vos clients les meilleurs comportements et pratiques de la part de vos collaborateurs, à tous les niveaux de la relation client.
Développer les comportements assertifs en situation de relations clients
Développer l'état d'esprit de veille commerciale à tous les niveaux de l'entreprise

Prérequis :

1 an d'expérience en contact avec la clientèle en B2C
Expérience en magasin, accueil client et suivi de projet

Public concerné :

Toute personne parmi les métiers suivants :

- Techniciens/techniciennes sédentaires ou secteurs,
- Consultants,
- Ingénieurs,
- Assistants/Assistants hotline,
- Accueil téléphonique,
- Administration des ventes,
- Recouvrements/Résiliations.

Personnes en situation de handicap :

Pour les personnes en situation de handicap, nous contacter afin d'échanger de manière confidentielle sur les aménagements nécessaires pour l'accès à la formation. Contact : Christophe Lugin au +33 4 58 10 07 41 et par email à christophe.lugin@adhemis.com.

Nombre de Participants

Jusqu'à 8 personnes par session en présentiel
Jusqu'à 6 personnes par session en distanciel

Durée

A déterminer en fonction des thématiques souhaitées

Délai d'accès 4 semaines

Moyens

Une formation action en présentiel, distanciel, ou hybride

Méthodes mobilisées et modalités d'évaluation

Méthode de formation active
Echanges collectifs, interactions et partages d'expériences
Participation active, exercices de groupes, échanges de groupes
Mises en situations professionnelles et exercices pratiques liées à votre activité
Jeux de rôles avec débriefing à chaud permettant aux des participants de se situer et de progresser dans leurs pratiques professionnelles
Remise d'un kit pédagogique à l'issue de la formation

	PERFORMANCE DE LA RELATION CLIENTS	Organisme 84740326874
	FORMATION TECHNIQUES DE VENTE ET DE RELATION CLIENT	Version : août 2022

Programme :

Exemple de programme pour le personnel administratif

Module 1 : L'expérience client.

Comprendre les rôles et responsabilités de chacun, comprendre la notion de maillon de la chaîne, savoir faire la différence entre service client, orientation client et expérience client

Module : La prise d'appel téléphonique.

Mettre en place une méthode : écoute de la demande, reformulation, proposition de solution, validation par le client et transmission au service concerné. En filigrane, la formulation positive et la clarté des propos

Module 3 : Les entretiens difficiles.

Comprendre la situation tout en restant ferme sur les droits et devoirs (exemple à choisir parmi : réclamer les frais de résiliation ou réclamer les factures impayées), améliorer ses capacités de négociation et d'engagement client

Exemple de programme pour le personnel technique

Module 1 : L'expérience client.

Comprendre les rôles et responsabilités, comprendre la notion de maillon de la chaîne, savoir faire la différence entre service client, orientation client et expérience client

Module 2 : Qualifier la problématique client au téléphone.

Mettre en place une méthode : écoute de la demande, questionnement, reformulation, proposition de solution, validation par le client et transmission de l'appel.

Module 3 : La routine du technicien secteur en clientèle.

Pourquoi je viens – Comment je m'y prends – Le résultat obtenu – Comment j'évite les ré-appels – Comment je clôture le rdv

Exemple de programme pour le personnel avant-vente

Module 1 : Comprendre les rôles et responsabilités de chacun

- Rôles dans la relation clients
- Mauvaises pratiques
- Qualité à développer au-delà des connaissances métier

Module 2 : Les outils fondamentaux de la communication positive et constructive

- L'écoute et le questionnement
- La formulation constructive
- La reformulation
- Le positionnement

Module 3 : Mises en situation sur des cas pratiques spécialement conçus pour vous

- Une situation pour initier une réflexion sur un cas chez un client
- Suite du scénario pour établir une stratégie de communication chez ce client
- Mise en situation pour mettre en pratique les différents outils vus en amont

Module 4 : La communication aux équipes internes

La remontée d'informations aux équipes et personnes concernées
Développer la posture du facilitateur
Aller chercher les bonnes ressources internes

Module 5 : Journée atelier – Retours des expériences

Succès et difficultés rencontrées en mode facilitation
Apports et correctifs par l'animateur et les participants eux-mêmes
Plans d'actions individuels

**Notre ADN est de construire avec vous un programme répondant à vos enjeux.
Ce qui vous est décrit ici est un exemple et une base pour nos échanges futurs.**

	PERFORMANCE DE LA RELATION CLIENTS	Organisme 84740326874
	FORMATION TECHNIQUES DE VENTE ET DE RELATION CLIENT	Version : août 2022

Contacts

Adhemis France
Sas Consilium and Partners
 Bâtiment Ivomar Zac du Larry
 298 allée du Larry
 74200 Marin
 France
 Contact : Christophe Lugin
 Email : info@adhemis.com
 Tel : +33 (0)4 58 10 07 41

Adhemis Suisse
Adhemis Consulting Sarl
 Rue Ancienne, 53
 1227 Carouge
 Genève
 Suisse
 Contact : Christophe Lugin
 Email : info@adhemis.com
 Tel : +41 (0)22 566 16 66

Nos engagements Qualité



Depuis le 19.02.2021



Depuis le 03.03.2021

DIRECCTE *Auvergne-Rhône-Alpes*
 Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence,
 de la Consommation, du Travail et de l'Emploi

Déclaration enregistrée sous le n°84740326874
auprès du Préfet de la région Auvergne-Rhône-
Alpes depuis le 20 Décembre 2016



Depuis le 11.05.2021

 **ICPF**
 Certification **CNEFOP**
 Formateur Expert

Depuis le 02.03.2021

 **ICPF**
 Certification **CNEFOP**
 Consultant Expert

Depuis le 02.03.2021