



VENTE

Gestion de la relation client en entretien et en situation d'accueil

<p>Objectifs : Optimiser l'accueil du public ; Maîtriser la gestion de la relation client en face à face ; Savoir écouter, reformuler, décoder la demande ; Savoir s'adapter aux publics en situation de précarité ; Savoir gérer les situations relationnelles conflictuelles.</p>	
<p>PROGRAMME</p>	
<p>1° Qualité de service et image de marque :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Quels sont les enjeux de la qualité de service ? ✚ Quels sont les critères de qualité en situation d'accueil ? ✚ Quelles sont les attentes des clients et/ou assurés sociaux ? <p>↳ <i>Discussion en groupe à partir d'exemples empruntés à d'autres entreprises et services publics.</i></p> <p>2° Induire une communication positive :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Les obstacles à la communication : jeux. ✚ Les solutions aux obstacles. ✚ Savoir questionner avec courtoisie : études de cas. ✚ Comment induire une relation de partenariat Adulte/Adulte : études de cas. ✚ La communication non-verbale : études de cas. ✚ Les attitudes du Conseiller et leurs effets sur l'entretien (d'après les attitudes de Porter) : questionnaire individuel et discussion. <p>3° La découverte - compréhension de la demande et des besoins :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Les différents types de public et les demandes types : réflexions en sous-groupes. ✚ Répondre à la demande et/ou répondre aux besoins : études de cas. ✚ Comment passer d'un entretien de renseignement à une découverte plus complète du besoin de son interlocuteur : discussion. ✚ Comment utiliser les différents types de questions ? ✚ Que reformuler et pourquoi le faire au cours de l'entretien ? <p>↳ <i>Réflexions en sous-groupes, apports théoriques, études de cas.</i></p> <p>4° La maîtrise du déroulement de l'entretien :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Quelles sont les différentes phases d'un entretien : réflexions en sous-groupes. ✚ Le rôle et les priorités du conseiller dans l'entretien : réflexions en sous-groupes. ✚ Les modalités de la directivité en entretien : discussion. ✚ Ecouter un entretien : discussion. ✚ Mises en situations filmées et analysées en groupe. <p>5° L'adaptation et l'argumentation de la réponse :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ La gestion de publics spécifiques : le malade, le toxicomane, le rmiste, ... : réflexions en sous-groupes. ✚ Comment traiter les objections les plus couramment rencontrées par les participants ? ✚ Quelles étapes respecter pour faire comprendre et accepter un refus ? <p>↳ <i>Réflexions en sous-groupes, élaboration de procédures et apports théoriques.</i></p> <p>6° La conclusion de l'entretien :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Comment récapituler les points clefs ? Comment faire acquiescer son interlocuteur ? ✚ Comment prendre congé de façon ferme, dynamique, conviviale et positive. <p>↳ <i>Discussion et études de cas adaptées aux situations professionnelles habituelles.</i></p> <p>7° La gestion des situations conflictuelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Faire patienter un client, gérer une file d'attente, ... : mises en situation. ✚ Les différentes formes de l'agressivité et le client menaçant : études de cas. ✚ Gérer le client provocateur en recherche de victimisation : études de cas. ✚ Comment gérer son stress : réflexions en sous-groupes. <p>8° Mettre en œuvre :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Mises en situation d'entretiens d'accueil. ✚ Les participants élaborent une check liste d'auto-évaluation d'un entretien d'accueil. ✚ Chaque participant détermine 5 objectifs personnels à mettre en œuvre. <p>9° Suivis (1 jour + 1 jour) :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Bilan individuel des priorités personnelles. ✚ Partage des expériences. ✚ Mises en situations filmées et analysées en groupe. ✚ Nouvelles priorités personnelles. 	<p><u>Personnes concernées :</u> Responsables techniques Techniciens SAV Chefs d'ateliers</p> <p>Pré requis : aucun</p> <hr/> <p style="text-align: center;">PEDAGOGIE</p> <hr/> <p><u>Le Formateur</u></p> <p>Spécialiste des techniques de vente et de communication</p> <p><u>Moyens et pédagogie</u></p> <p>Formation action au travers d'apports théoriques et des simulations. Exercices pratiques à partir de cas concrets puis analyse d'entretien.</p> <p>Mise en situation avec l'utilisation du camescope.</p> <p>Remise d'un support / aide-mémoire à chaque participant.</p> <p>Intra entreprise Lieu de Formation : dans la ville de votre choix.</p>
<p>4 jours</p>	
<p>1 990 €</p>	
<p>Réf : CO062</p>	

Catalogue PROFORMALYS – 700 stages inter entreprises – partout en France

Tél. : 01 48 74 29 45 - Mail : contact@proformalys.com - Fax : 01 48 74 39 98
Informations, dates de stage et inscriptions sur www.proformalys.com