TERRE D'APPELS FORMATION
3 quai Kléber
67000 STRASBOURG
03 69 09 22 62

Formation - Action
Durée : 10 j – 70 h
Evaluation à chaud et à froid - Feuilles de présence
Tarif : 25 €/h stagiaire

Programme : Développer la fidélisation client

Formateurs : Formateurs experts

Délai d'accès : 15j à 1 mois

Pour toutes questions concernant l'accessibilité en lien avec le handicap :
M. Olivier PESCE - référent handicap
Tél : 03 69 09 22 62

Objectifs

- ✓ Connaître les clés du succès de la satisfaction client
- ✓ Identifier et répondre aux sources de mécontentement client
- ✓ S'adapter aux différents profils et besoins client
- ✓ Renforcer sa force de conviction et ses compétences de négociateur
- ✓ Générer des ventes additionnelles

Public / Pré requis

Tout public
Connaissances générales en informatique, aisance relationnelle, bonne expression écrite et orale

Moyens et méthodes pédagogiques, modalités de suivi de l'exécution

Alternance d'exposés théoriques et d'exercices pratiques
QCM de vérification connaissances tout au long de la formation, jeux de rôles, études de cas
Salles de cours, supports de cours, paperboard, supports informatiques, ordinateurs
Evaluation des acquis, QCM, feuilles d'émargement, attestations de fin de stage

PROGRAMME

Les fondamentaux de la communication téléphonique

- Le savoir être
- Le langage verbal :
  - Voix, débit, rythme, intonation, volume, vocabulaire adapté
  - Les expressions propres à la communication téléphonique
  - Le langage positif et les formulations positives
- Mettre en valeur l'image de l'entreprise

Savoir se présenter en respectant la charte de l'accueil de l'entreprise et identifier son interlocuteur

- Techniques de présentation
- Collecte des renseignements utiles sur son interlocuteur

Générer la satisfaction client

- Valoriser le client par le questionnement
- Développer son écoute active pour améliorer sa connaissance client
- Utiliser la reformulation et renforcer la qualité dans le dialogue
- Consolider son empathie pour s'adapter à tous les profils de clients
- Développer les ventes additionnelles

Préserver la qualité dans la Relation Client

- Identifier les sources de mécontentement client
- Faciliter le dialogue pour diminuer l'insatisfaction : empathie, écoute active
- Installer une relation de confiance durable avec les clients

Favoriser la rétention des clients

- Les facteurs clés de la rétention
- Pourquoi les clients souhaitent-ils quitter ? Apprenez à sonder leur satisfaction
- Calculer le taux de recommandation net
- Introspection de vos processus client
- Processus de rétention des 4 « C » : Complaire, Comprendre, Convaincre, Conclure pour retenir et fidéliser