





LA RELATION CLIENT : AGIR SUR LA QUALITÉ ET LA SATISFACTION


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

 **Public visé**

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

 **Durée**

• 1 journée (7 heures)

 **Lieu de la formation**

Site de Poitiers
Maison de la Formation
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 Concise
86500 Montmorillon

 **Contact**

fc.ccivf@mdf86.net
05 49 37 44 68
www.poitiers.cci.fr

Voie d'accès : Alternance Formation continue Demandeurs d'emploi VAE

Pré-requisPour la formation continue

Avoir une première expérience dans les métiers de la vente

Conditions d'inscriptionPour la formation continue

La formation doit être validée en amont par votre entreprise

Nos points forts

- 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



LA RELATION CLIENT : AGIR SUR LA QUALITÉ ET LA SATISFACTION



Validation

Formation non certifiante
Attestation de formation



Coût de la formation

Salarié, nous consulter



Date de session

Entrée possible en fonction de
la demande et sous réserve d'un
nombre suffisant d'inscrits

Programme et 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



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 : cciv-formation-handicap@mdf86.net



CCI VIENNE FORMATION

120, rue du Porteau BP 495 - 86012 POITIERS Cedex
Tél : 05 49 37 44 50 E-mail : cciv.formation@mdf86.net
N° déclaration d'activité : 54860109086



www.poitiers.cci.fr/formation

CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DE LA VIENNE

Siège social : 7 Avenue du Tour de France
CS 50146 Chasseneuil - 86961 Futuroscope Cedex
Tél : 05 49 60 98 00
SIRET 18860003500144