

Module

Comprendre le mode de fonctionnement des clients pour mieux les satisfaire

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- maîtriser leur communication verbale et non-verbale,
- repérer le mode de fonctionnement de leur interlocuteur,
- Porter de l'intérêt au client
- adapter leur comportement au profil de leur interlocuteur,
- optimiser la satisfaction des clients.

A qui s'adresse ce séminaire ?

Tous les collaborateurs en relation directe avec les clients

Durée : 2 jours

Renseignements :

Aude Borne

Tel : 01 47 54 96 40

Email : contact@memento-conseil.com

Programme

Comprendre sa propre valeur ajoutée dans la satisfaction client

- Les attentes des clients
- Mon rôle pour le satisfaire

La communication

- Les règles de la communication
- Les obstacles à la communication
- L'impact de la communication non verbale
- Les relations: conscient/non conscient dans la communication

Identifier le profil de communication des clients

- Leur relation au temps
- Leur relation aux autres
- Leur mode de décision
- Leurs réactions défensives

L'adaptabilité, facteur clé de succès dans la relation client

- Pratiquer l'écoute active vis-à-vis de son interlocuteur :
- Créer un climat relationnel propice à l'échange
- Questionner, écouter, rebondir, donner du feed-back pour mieux d
- S'intéresser aux attentes, motivations, besoins et envies du client, exprimés ou non

Mise en pratique : jeux de rôles

Approche pédagogique

Phase amont

Diagnostic de votre contexte et personnalisation de nos modules

- prise de connaissance et appropriation de votre vocabulaire, de votre culture d'entreprise, de vos produits
- analyse des documents de travail, visite des points de vente, identification des points forts et des axes de progrès
- implication des participants, recueil des attentes de l'ensemble des acteurs concernés
- mise au point de supports et d'outils pédagogiques personnalisés

Formation

Travail des axes de progrès identifiés avec des modules interactifs, autour d'une triple dimension :

- le savoir-faire : pour garantir de meilleures pratiques et un passage à l'acte plus facile
- le savoir être : pour orienter encore davantage les comportements vers la satisfaction du client
- le mental : pour leur permettre de cultiver leur envie au quotidien

Définition de plans d'actions individuels transmis au manager

Phase aval

Suivi et mesure de l'impact des formations avec Mémento Follow up, un outil pédagogique inédit

- mesure qualitative : applicabilité des méthodes sur le terrain, rapidité et efficacité de la mise en place, ...
- mesure quantitative : évolution des performances de vos équipes (prises de contact, taux de conclusion, ventes additionnelles, indicateurs internes)

Mise en perspective avec le suivi des plans d'actions individuels, des visites mystères, ...