

Fidéliser sa clientèle

FAIRE UN BON DIAGNOSTIQUE CLIENT POUR IDENTIFIER DE NOUVELLES PISTES DE COLLABORATION

La découverte des besoins du client par l'écoute active
 La communication non verbale
 La reformulation et la hiérarchisation des besoins
 Apporter de la valeur, résoudre de nouvelles problématiques clés, se différencier
 Les techniques de questionnement et de reformulation

TRANSFORMER LES RÉCLAMATIONS EN OPPORTUNITÉS DE FIDÉLISATIONS

L'adaptation au profil de son client. Apprendre à le détecter et s'y adapter
 Poser les bonnes questions
 Se vendre, valoriser l'entreprise, le projet, les Hommes
 Rassurer, convaincre
 Proposer des solutions « bénéfiques client »

FAIRE UN SUIVI COMMERCIAL POUR FIDÉLISER

L'entretien de la relation client
 L'organisation du suivi
 La relance et ses supports
 La pratique de la recommandation
 Le téléphone ou le rendez-vous en face à face : techniques spécifiques d'entretien

OBJECTIFS

Identifier les attentes de ses clients
 Bâter et mettre en œuvre une stratégie de fidélisation adéquate

PRÉ-REQUIS

Expérience souhaitable en relation client

PUBLIC

Toute personne ayant la gestion d'un portefeuille de clients

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

AVANT LA FORMATION : IMPLIQUER

Test de positionnement
 Recueil des besoins pour préciser les attentes individuelles

PENDANT LA FORMATION : APPLIQUER

Méthodes actives et participatives
 Apports théoriques (10%) , mises en pratique (70%) et échanges (20%)

APRES LA FORMATION : ACCOMPAGNER

Possibilité de contacter le formateur pendant 2 mois formateur@naxis.fr

RESSOURCES PÉDAGOGIQUES

Support de cours, cas pratiques

ÉVALUATION

Évaluation des compétences

Cas pratiques

Évaluation de la formation

Questionnaire de satisfaction
 Bilan du formateur

VALIDATION

Attestation de fin de formation
 Attestation de présence
 Validation des compétences

MODALITÉS DE SUIVI D'EXÉCUTION DE LA FORMATION

Le contrôle de l'exécution de la formation est assuré par le formateur

DATES

Voir planning

RÉFÉRENTS PÉDAGOGIQUES

Nos intervenants sont des spécialistes du domaine visé et sont sélectionnés selon un processus de qualification très rigoureux permettant d'évaluer notamment : leur expérience professionnelle, leurs compétences pédagogiques, leur capacité d'animation, leur personnalité et leur créativité...