

Manager la culture client

MANAGER LA CULTURE CLIENT AU QUOTIDIEN

Identifier les nouvelles attentes de vos clients
Développer une communication assertive

DEVELOPPER LA RELATION COMMERCIALE

Faire de l'Expérience Client une source de croissance de l'entreprise
Associer le client dans une logique d'orientation solution
Développer l'esprit de service personnalisé

GERER LES SITUATIONS DIFFICILES DANS LA RELATION CLIENT

Gérer l'insatisfaction client
Grandir par le traitement des réclamations
Faciliter la vie du client pour le fidéliser
Gérer les relations complexes avec les clients
Traiter les objections
S'approprier une excellence relationnelle
Co-construire avec le client une relation de partenariat

CAPITALISER SUR LA RELATION CLIENT

Piloter la relation client
Créer de la valeur tout au long du parcours client
S'appuyer sur la symétrie des attentions pour renforcer la cohésion des équipes

OBJECTIFS

Faire de l'Expérience Client une source de croissance de l'entreprise
Gérer les relations complexes avec les clients
Créer de la valeur tout au long du parcours client

PRÉ-REQUIS

Avoir suivi la formation sur les bases de la relation commerciale niveau 1 ou maîtriser les points clés de la relation commerciale

PUBLIC

Commerciaux, ingénieurs d'affaires, salariés en contact direct ou indirect avec les clients de l'entreprise ayant en charge l'image de l'entreprise et le développement de ses produits et services

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...