

Etre pro-actif dans sa relation client

Avec la méthode Color Progress[®]

Avis 4,77/5

Les objectifs opérationnels :

Connaître le langage des couleurs pour mieux communiquer
Identifier les modes de fonctionnement des différents profils
Utiliser les techniques d'écoute pour répondre aux attentes des clients
Promouvoir et défendre les produits ou prestations de l'entreprise
Avoir le bon discours pour sécuriser un dossier et rassurer le client
Mobiliser les outils pour désamorcer les situations conflictuelles

Moyens et Méthode Pédagogique

L'approche utilisée mobilise la pédagogie des couleurs[®]. Elle est active et participative : elle alterne phases de découverte par les participants, apports de l'animateur et appropriation par l'entraînement. Un questionnaire vous sera adressé avant votre entrée en formation.

Information handicap : Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Chaque situation étant unique, nous vous demandons de préciser à l'inscription votre handicap pour vous permettre de suivre la formation dans les meilleures conditions.

Programme :

Savoir créer du lien par une prise en charge de qualité

Le langage positif : rassurer et créer une relation de confiance
Eviter les phrases barbelées et les gâchis relationnels
L'intonation et la clarté d'expression
Pratiquer l'écoute active pour améliorer la qualité des échanges
Maîtriser le questionnement pour orienter ou traiter les demandes rapidement et avec précision

Etre pro-actif dans sa relation client

Un comportement actif : le pilotage
Savoir rebondir sur les questions des clients pour promouvoir les prestations
Saisir les opportunités pour répondre aux attentes des clients
Présenter les prestations de manière attractive
Savoir relativiser le coût par rapport à l'enjeu pour le client
Argumenter sans importuner : Faire simple, court et clair
Rassurer son client et pratiquer le closing

Mieux communiquer en situation conflictuelle

Chercher à comprendre avant de se faire comprendre
Répondre aux réclamations et aux litiges sans générer de l'agressivité
Dire non tout en préservant la relation
Savoir faire face aux agressions et aux remarques dévalorisantes

Modalité	En présentiel
Public	Collaborateurs
Pré-requis	Aucun
Durée	2 jours (14 heures)
Horaires	9h00-17H30
Planification	Sur demande
Lieu	Locaux de l'entreprise
Tarifs (pour un groupe de 10 personnes maximum hors frais de déplacement)	2800 € TTC Documents pédagogiques inclus.
Evaluation	Questionnaire d'évaluation QCM de validation des connaissances.
Sanction	Remise attestation de présence
Suivi	Non organisé sur ce dispositif