

ESPRIT CLIENT SERVICE GAGNANT

par Anne DELESTAN

Comment vivre et faire vivre des expériences marquantes avec ses clients et futurs clients ? C'est l'esprit de ce module qui a pour ambition de faire bouger l'état d'esprit sur la relation commerciale et la rendre attractive. Sortir de ses croyances et de ses limites sur la relation client, être moins dans le faire et plus dans l'être, gagner en confort et en fun, choisir l'état d'esprit et la posture orientée client plutôt que la technique.

FORMATEUR/TRICE

Consultante en management et en accompagnement des transitions. Elle exerce, depuis 2008, en tant que coach professionnelle et gérante de cabinet conseil.

OBJECTIFS, BENEFICES

Clarifier sa vision de la relation client,

Faire évoluer son regard sur la relation commerciale et la vente,

Expérimenter de nouvelles approches appliquées à ses situations opérationnelles,

Identifier comment faire vivre des expériences marquantes à ses clients,

Gagner en confort, en efficacité, en fun dans l'exercice de sa mission commerciale

CONTENU, PROGRAMME

Jour 1 : matinée

Objectifs du module, philosophie d'intervention et recueil des attentes et des besoins

Jour 1 - Après-midi

Découvrir les 4 étapes de la relation client et les attitudes satisfaction client

Identifier comment initier une relation personnalisée avec en visée la fidélisation

Jour 2 - Matinée

Identifier les clés pour faire émerger les besoins et susciter l'envie

Adapter son pitch aux besoins des clients

Explorer la notion de besoin et s'approprier la méthode SONCAS

Jour 2 - Après-midi

Aiguiser son argumentaire avec la méthode CAP

Transformer les objections en leviers d'adhésion

Gérer sereinement l'insatisfaction client

METHODE ET OUTILS PEDAGOGIQUES

Ce stage s'appuie sur la méthode de l'ACTE fondée par Arnaud RIOU, une approche intégrant la dimension physique,

émotionnelle et relationnelle de la communication. Cette méthode s'appuie sur des exercices issus du théâtre, des

arts martiaux et de la relaxation.

Stage concret et très pratique, relativement impliquant. Feed-back réguliers et individuels pour chaque participant.

Mises en situation nombreuses. Exploration des situations concrètes évoquées par les participants.

L'authenticité, l'humour et la bienveillance sont les clés de cette approche !

PRE-REQUIS

Aucun pré requis particulier : Ce stage est relativement impliquant et s'adresse à un public souhaitant s'aventurer dans l'exploration de son authenticité

