

CRÉER UN CLIMAT DE CONFIANCE AVEC SES CLIENTS



PAR GT FORMATIONS

 **Durée**
2 jours (14 heures)

 **Groupe :**
12 personnes maximum

 **Accessibilité**
Les personnes en situation de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre cette formation.

 **Dates et lieux :**
À définir

Contact :

elodie@gtformations.com

Tarifs :

Inter : 401€

Intra : 2201€

Sur mesure : Demandez un devis..

L'ACTION :

ADOPTER L'ATTITUDE JUSTE POUR SOI ET LE CLIENT

LES OBJECTIFS :

- CRÉER DES RELATIONS DE CONFIANCE AVEC LES CLIENTS EN PRENANT MIEUX EN COMPTE LEURS BESOINS ET LES SIENS.
- FIDÉLISER POUR LONGTEMPS LES CLIENTS.
- SATISFAIRE LES CLIENTS, MÊME LES PLUS DIFFICILES.
- TROUVER COMMENT FAIRE MIEUX POUR SES CLIENTS.

PROFIL

TOUT PROFESSIONNEL ENGAGÉ DANS LA RELATION, LE SERVICE OU L'ACCUEIL DU CLIENT QUI SOUHAITE FAIRE MIEUX POUR SES CLIENTS ET POUR LUI-MÊME.

PRÉ REQUIS

UNE EXPÉRIENCE DE LA RELATION CLIENT.
FORTE VOLONTÉ DE S'IMPLIQUER PERSONNELLEMENT ET ÉMOTIONNELLEMENT DANS CETTE FORMATION POUR EN TIRER LES MEILLEURS BÉNÉFICES.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET MODALITÉS D'ÉVALUATION :

- SUPPORT PPT / APPORTS THÉORIQUES ET MÉTHODOLOGIQUES
- MISES EN SITUATIONS PRATIQUES À PARTIR D'ÉTUDES DE CAS
- TRAVAUX RÉALISÉS EN ANIMATION DE GROUPE

CRÉER UN CLIMAT DE CONFIANCE AVEC SES CLIENTS



JOUR 1

1/ JOUER SUR TOUTES LES DIMENSIONS DE LA RELATION

- Clarifier ses représentations personnelles du client.
- Mieux se connaître pour mieux comprendre le client.
- Dépasser ses limites personnelles.

2/ ÊTRE ACTEUR DE LA RELATION

- Être conscient de son rôle.
- Choisir clairement son attitude.
- Éviter les erreurs fatales.

3/ COMPRENDRE LE CLIENT ET SE FAIRE COMPRENDRE DE LUI

- Écouter, entendre et ressentir les besoins du client.
- Comprendre le raisonnement du client.
- Parler en toute sincérité et transparence.

4/ DÉVELOPPER SON IMPACT PERSONNEL AUPRÈS DU CLIENT

- Avoir confiance en soi.
- S'impliquer avec un réel plaisir.

JOUR 2

5/ VALORISER SON CLIENT

- Personnaliser le contact.
- Donner une bonne image de lui-même au client.
- Accueillir totalement les clients, mêmes les exigeants.

6/ CO-PRODUIRE AVEC LE CLIENT UNE INTERACTION EFFICACE

- Respecter la personne et ses besoins.
- Impliquer le client dans le choix des solutions.
- Clarifier et fiabiliser les engagements.

7/ DÉVELOPPER LA PROXIMITÉ AVEC LE CLIENT

- Accéder aux ressentis du client.
- Identifier ce qui peut le freiner :
 1. Ses craintes.
- Surprendre agréablement ses clients.