

# NON COMMERCIAUX: OPTIMISEZ LA RELATION CLIENT



## PAR GT FORMATIONS



### Pré-requis :

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.



### 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 : 351€

Intra : 2001€

Sur mesure : Demandez un devis

### L'ACTION :

CONJUGUEZ EXPERTISE TECHNIQUE ET EFFICACITÉ RELATIONNELLE

### LES OBJECTIFS :

- RENFORCER SON EFFICACITÉ RELATIONNELLE DANS LES CONTACTS AVEC LES CLIENTS.
- TRAVAILLER EN SYNERGIE AVEC LES COMMERCIAUX ET AUTRES ACTEURS EN RELATION AVEC LES CLIENTS.
- DÉVELOPPER LES QUALITÉS QUI DÉVELOPPENT LA FIDÉLITÉ DES CLIENTS.

### PROFIL

TOUT CADRE EXPERT MÉTIER, ENGAGÉ DANS LES CONTACTS FACE-À-FACE AVEC LES CLIENTS AU TITRE DE L'APPUI AVANT-VENTE, DANS DES PHASES D'ÉTUDE, DE MISE EN ROUTE D'INSTALLATIONS, DE RÉALISATION DE PROJETS OU EN APRÈS-VENTE.

### 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

# NON COMMERCIAUX: OPTIMISEZ LA RELATION CLIENT



## JOUR 1

### 1/ AJOUTER LA DIMENSION RELATIONNELLE À SON EXPERTISE

- Formaliser les enjeux de la relation client : image, chiffre d'affaires, fidélisation.
- Clarifier la contribution de l'expert à la relation client.
- Les différentes occasions de contact avec les clients.
- Voir le projet avec les yeux du client.

### 2/ MIEUX COMMUNIQUER EN FACE-À-FACE AVEC UN CLIENT

- Distinguer l'objectif opérationnel et l'objectif relationnel.
- Établir le contact, favoriser la confiance.
- Détecter les attentes et problèmes du client.
- Valoriser la solution technique.
- Accepter critiques et objections, les traiter en souplesse.

## JOUR 2

### 3/ INTERVENIR AVEC SUCCÈS EN AVANT-VENTE AVEC LES COMMERCIAUX

- Partager les informations utiles.
- Se répartir les rôles.
- Exposer le "juste assez" de la technique.
- Être orienté "valeur ajoutée pour le client".
- Comment réagir si le commercial donne une information erronée.

### 4/ MAÎTRISER LA RELATION CLIENT DANS LES PHASES DE RÉALISATION ET D'APRÈS-VENTE

- Repérer l'enjeu de ces étapes pour le client.
- Initier les contacts utiles et cadrer l'intervention attendue.
- Maintenir le contact jusqu'à la fin de son intervention.
- Faire face aux situations délicates :
  - 1.annoncer un retard, une mauvaise nouvelle ;
  - 2.faire face aux interlocuteurs agressifs, de mauvaise foi...
  - 3.savoir refuser en préservant la relation ;
  - 4.gérer une insatisfaction.