

## La relation client

### Public concerné

- Toutes les personnes amenées à créer et animer la relation avec les clients

### Prérequis

 Aucun

### Objectifs pédagogiques

- Structurer et maîtriser ses entretiens conseil
- Mieux défendre ses positions et optimiser le traitement des objections
- Travailler les techniques de conclusion de l'entretien conseil pour engager les invités
- Développer ses qualités personnelles: attitudes et comportement commercial, positionnement, écoute...

### Les + de CHASTEL

- + €
- + Des plans d'action personnalisés
- + Un véritable coaching individuel
- + Formation : 80% d'action, 20 % de théorie
- + Pédagogie interactive du Formateur expert en relation client
- + Travail personnel actif et concret entre les journées de formation et d'accompagnements individuels
- + La naissance d'un langage commun compris de tous

### Programme

#### 1/ Les attitudes et les comportements dans la relation avec les clients

L'importance des détails

Le rôle des perceptions

Initiation à la synergologie

L'importance de la préparation

La force des questions

La différence entre entendre et écouter

Entraînements

Le traitement des objections ou des remarques déstabilisantes

Entraînements

L'assertivité

La communication orale (Entraînements filmés)

#### 2/ Le rendez-vous conseil

L'objectif du rendez-vous de conseil

Les 10 étapes du rendez-vous (Entraînements filmés)

Les questions de découverte

La conclusion du rendez-vous et l'engagement

La check-list de préparation

La communication orale (Entraînements filmés)

#### **Modalités d'évaluation :**

Les étapes du rendez-vous et les techniques de communication orale