

Optimiser la relation client c'est agir sur la satisfaction de ses clients

Durée 7 heures

Objectifs:

- Mieux vendre ses produits
- Savoir mieux communiquer avec sa clientèle

Pré-requis: Cette formation ne nécessite pas de pré requis.

Contenu du Programme

Comprendre les attentes des clients

- o Améliorer le 1er contact pour favoriser la confiance par la PNL et la gestuelle)
- o Détecter les attentes client par les techniques d'écoute et de découverte client.
- o Améliorer la présentation de ses produits et mieux argumenter
- o Savoir traiter les objections et les critiques de ses clients
- o techniques de conclusion
- o fidéliser ses clients

Gérer les réclamations et les insatisfactions des clients

- o Faire face aux situations difficiles (annoncer une mauvaise nouvelle, un retard de livraison)
- o Savoir dire non
- o Gérer un conflit client