

FORMATION

CONDUIRE UN ÉCHANGE AVEC UN CLIENT

OBJECTIFS

A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de :

- Identifier les besoins du client
- Reformuler la demande du client
- Répondre aux objections du client

CONTENU DE LA FORMATION

Ecouter le client, identifier et reformuler sa demande

Créer les conditions favorables à l'échange avec le client

- Intérêt, curiosité et disponibilité à l'égard du client, marques visibles d'attention
- Expression claire pour le client, quel que soit le média

Conduire un questionnement adapté et efficace

- Pertinence des questions posées : questions claires, courtes, précises, complètes
- Recherche et prise en compte des attentes non exprimées par le client

Sélectionner la réponse adaptée aux besoins du client

- Pertinence de la réponse au regard de la demande du client, de sa situation et des règles en vigueur dans l'entreprise
- Identification des cas pour lesquels le recours à un tiers est nécessaire
- Recherche d'adaptation aux contraintes du client

Mettre en valeur la solution proposée au client

- Présentation et valorisation de la solution proposée
- Mise en avant des informations correspondant aux centres d'intérêt du client
- Explication argumentée des choix et options possibles et des services proposés, le cas échéant des limites et contraintes associées
- Examen et prise en compte des signes d'attention verbaux et non verbaux émis par le client

Répondre aux objections du client - Conclure l'échange

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Modalités de formations

Présentiel

Méthodes pédagogiques

- Mise en situation
- Cas pratique
- Echange de pratique

Outils et/ou Ressources pédagogiques

Support de cours numérique

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Mise en situation
- Questionnaire sur les connaissances et les pratiques
- Rédaction plan d'action



PUBLIC/ PRÉ-REQUIS

Collaborateurs en interaction avec des clients
Pas de pré-requis



DURÉE DU PARCOURS

21h de formation



DATES & DÉLAIS D'ACCÈS

Calendrier sur demande : info@afc-formation.fr
Intra-entreprise : à définir - nous contacter



TARIF

1200€ HT/jour - Intra-entreprises



VALIDATION

Attestation de fin de formation avec validation des compétences



LIEU ET CONTACT

Groupe AFC
13 allée des anciennes serres
86280 Saint-Benoît
info@afc-formation.fr

Assistante formation continue : 05 49 03 03 23

Informations Pratiques :

> Nos locaux sont accessibles au public en situation de handicap.

> Notre référent Handicap reste à disposition pour adapter la formation et ses méthodes d'animation

