

# III. COMMUNICATION COMMERCIALE, ORIENTATION CLIENT, FIDÉLISATION ET GESTION DES PLAINTES

## 1 JOURNÉE DE SÉMINAIRE

### LE "CUSTOMER DELIGHT MANAGEMENT"

- Critères et objectifs d'une expérience de "client ravi"
- Différenciation dans les comportements : client insatisfait – satisfait – ravi : impact sur le comportement d'achat
- L'offre commerciale et la proposition relationnelle : les éléments de base d'une expérience de vente réussie
- Les fondamentaux de l'orientation client : l'attitude référence du vendeur
- Je crée un climat favorable à la communication et à l'accueil : j'ai une attitude sympathique et positive
- Je me sens concerné en toutes circonstances, j'agis de façon proactive, je tiens compte des besoins et des attentes du client
- J'écoute et j'identifie rapidement le besoin du client
- J'agis et j'informe, je conseille sans mettre de pression d'achat

### LE PROCESSUS RELATIONNEL

- Créer de la valeur ajoutée pour mon client
- Adopter une approche positive pour le client en s'alignant sur son mode de communication et de comportement.
- Veiller à la façon de dire les choses : le ton de voix, les mots, les règles de politesse et de courtoisie.
- L'attitude commerciale : cohérence entre le langage verbal et l'attitude non-verbale
- Sécuriser, valoriser, affilier son client

### EVITER LES MÉCONTENTEMENTS PAR UN TRAITEMENT EFFICACE DES DEMANDES

- Rapidité de réponse
- Ecoute active et questionnement
- Ne pas laisser le client sans solution ou proposition d'action
- Rester empathique mais ferme dans les situations difficiles
- Gérer les plaintes et les interlocuteurs difficiles

### MISE EN APPLICATION

- Etudes de cas réels et exercices pratiques
- Echange des bonnes pratiques
- Transfert et intégration dans la réalité professionnelle des participants

# III. COMMUNICATION COMMERCIALE, ORIENTATION CLIENT, FIDÉLISATION ET GESTION DES PLAINTES

QUAND ?

LE 28/11/2019 DE 9H À 17H

## OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

- ✓ Mettre en place une relation de qualité avec son client en vue de le fidéliser
- ✓ Créer un sentiment de prise en charge complète du client
- ✓ Véhiculer une image de professionnalisme et de compétence
- ✓ Gérer les situations difficiles et les clients mécontents



## VOTRE INVESTISSEMENT

**500 € HTVA par participant, comprenant :**

- La journée de séminaire
- Les supports de cours, fiches, références et outils utilisés
- L'accueil, l'encadrement logistique, Wifi, parking, espace de détente
- Petit déjeuner, lunch sandwiches, fruits, café, thé, soft

**POUR VOUS INSCRIRE :  
INFO@SANAELCONSULT.COM**