

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