# DÉVELOPPER UNE RELATION CLIENT DE QUALITÉ

Référence : LS5

€ Tarif intra : nous contacter

Durée préconisée : 2 jours





### **Public:**

Toute personne en contact avec des clients



## **Objectifs:**

- Manual Améliorer sa communication et sa relation avec les clients
- Augmenter la satisfaction des clients
- Assurer une expérience client de qualité

## **Programme:**

## 1. Comprendre les enjeux de la relation client

- Définir les ingrédients d'une bonne relation client
- Incarner les valeurs et l'image de son entreprise
- S'engager dans la promesse client

- 2. Mettre en œuvre les leviers de la satisfaction client
  Comprendre les besoins : faire preuve d'écoute active et reformuler
- Répondre aux besoins et faire preuve de créativité dans les solutions apportées

### 3. Développer la relation avec le client

- Communiquer de manière claire et positive
- Faire preuve d'empathie
- Prendre conscience de l'importance du non-verbal
- S'adapter au profil relationnel de son interlocuteur