

DÉVELOPPER UNE RELATION CLIENT DE QUALITÉ

📍 Référence : LS5

€ Tarif intra : nous contacter

🕒 Durée préconisée : 2 jours



INTRA

Vous souhaitez cette formation en intra, contactez-nous au :

📞 01 45 49 99 15

@ contactentreprises@udd.eu



Public :

Toute personne en contact avec des clients



Prérequis :

Aucun

Objectifs :

- ✓ 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