SENSIBILISATION COMMERCIALE POUR NON COMMERCIAUX

Référence CLIVENT01

Fiche de formation sur mesure

APPORTS DE LA FORMATION

Les collaborateurs non-commerciaux (back-office, technique, production, etc.) apprennent à mettre en œuvre les fondamentaux de l'approche commerciale dans la relation client.

Ils renforcent leur efficacité de communication auprès des clients, savent tenir un discours professionnel et commercial face aux problématiques clients.

Ils gagnent en aisance face à un client ou un partenaire commercial en tant que membre de la production.

LES PARTICIPANTS RETIRENT AUSSI DE CETTE FORMATION

- ✓ Les repères essentiels pour établir une communication client fidélisante ;
- ✓ Ils professionnalisent leurs techniques empiriques existantes.
- ✓ Ils acquièrent les repères, principes, techniques et méthodes de communication interpersonnelle (orale, non verbale, comportementale et d'attitude) en face à face et au téléphone, ainsi que les techniques de gestion de tension en relation client.

A l'issue, les participants reçoivent un

« jogger » A5 plastifié couleur en rappel des 10 techniques clés.

PRESCRIPTIONS

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Adopter une approche conseil favorisant des partenariats "gagnant-gagnant" ;
- Favoriser la continuité d'un parcours client / fournisseur satisfaisant ;
- Savoir renforcer la fidélisation client envers l'entreprise.

PUBLIC CONCERNE

- Collaborateurs du service production et qualité amenés à être en relation avec leurs adhérents franchisés (client) ;
- Professionnels du terrain (responsables de projets, chefs d'équipe, responsables de fabrication, etc.).

PREREQUIS

- Posséder un sens du service client.

DUREE

- La formation se déroule sur deux jours (14 heures)

METHODES PEDAGOGIQUES

- Démonstratives, magistrale et de découverte ;
- Nombreux exercices d'application.

POSITIONNEMENT ET EVALUATION DES ACQUIS

- En entrée formation : test quizz de positionnement ;
- En cours de formation : tests intermédiaires et quizz ;
- En fin de formation : exercice d'application de synthèse.

LES + DE LA FORMATION

- Consultant-formateur expert en communication client ;
- Formation basée sur l'utilisation systématique des leviers d'influence psychologique éthique ;
- Débriefings interactifs en groupe, échanges de bonnes pratiques entre stagiaires ;
- Bilan et plan d'action personnalisés à l'issue ;
- Huit participants maxima, pour plus de confort pédagogique.

METHODE PEDAGOGIQUE

- Formation pratico-pratique avec une majorité de jeux de rôle ;
- Travail sur des situations vécues par les participants, dans leurs contextes sur leurs problématiques ;
- Mises en situation de face à face client et téléphoniques ;
- Utilisation de la grille ludique de référence créée par Patrick JAY des comportements clients « Les sept nains » (les participants disposent des sept peluches en repères physiques) ;
- Feedbacks bienveillants et prise en compte constante du contexte des participants ;
- Les apports théoriques viennent compléter le travail spécifique ;
- Les participants reçoivent un aide-mémoire électronique synthétique centré sur les méthodologies et points clés.

Actualisation : janvier 2025

MODALITES DES SESSIONS

Intra-entreprises
Intra-entreprises à la demande, sur votre site ou en nos locaux.

Nombre de participants
8 participants maximum par session pour un travail optimisé.

Inscriptions
Inscriptions entreprises et individuels par email à contact@face-client.com

Confirmation sous 24 heures par retour.
Sessions distancielles garanties
à la 1ère inscription (Interface Zoom).

Accessibilité personnes en situation de handicap
Nos locaux de Paris Opéra sont handi-accessibles. Nos équipes sont sensibilisées aux besoins des personnes malentendantes et malvoyantes. Nous signaler tout besoin d'adaptation.

CONTACT - INSCRIPTIONS

FACE-CLIENT

PatrickJAYCommunications
15-17 rue Scribe
F-75009 Paris
+33 (0)6 07 19 18 42
patrickjay@face-client.com
www.face-client.com

CONTENU CLE

Savoir se situer et percevoir son rôle et sa fonction en satisfaction client
- Création de sa carte mentale personnelle de la satisfaction client ;
- Etablissement du tableau de bord de leviers relationnels personnel ;
- Savoir utiliser les six clés de la relation client : disponibilité, technicité, clarté, continuité, confort, courtoisie ;
- Maîtriser la synergie des deux composantes de la communication interpersonnelle : verbal et non verbal.

Les sept nains : comprendre et adopter la grille d'interprétation et de réponses aux comportements client
- La dynamique de comportement des clients perçue à travers les personnages de Grimm : Dormeur, Atchoum, Prof, Simplet, Grincheux, Joyeux et timide ;
- Caractéristiques de ces comportements récurrents, comment les interpréter et les utiliser pour gérer la dynamique relationnelle.

Techniques communicantes et attitudes relationnelles à développer en relation client
- Les leviers de renforcement de son impact comportemental sur l'interlocuteur : coopération et expertise ;
- Savoir créer de l'empathie par l'écoute, le rythme et l'utilisation des ponts lexicaux (mots clés employés par le client) ;
- Savoir repérer les cadres de référence et situations personnelles (demandes vs besoins, et expressions émotionnelles).
- Cultiver l'écoute active pour faire se livrer : langage corporel, reformulation, analyser et hiérarchisation des informations ;
- Etre proactif en entretien client : découverte des besoins et des problèmes du client : récolte d'informations pertinentes via le questionnement de découverte (grille 3QO3CP) et capacité de synthèse ; techniques de reformulation, d'exploration et questionnement ; interruptions et verrouillages.
- Adopter un discours orienté solution : mise en valeur des bénéfices-client soutenus par les caractéristiques techniques.

Fondamentaux de la relation client : développer son potentiel comportemental
- Prise de contact : présentations, rituels ;
- Oral : contrôle et utilisation du débit, de la diction, et du rythme ;
- Articulation, expression et fluidité de l'expression orale ;
- Le verbal, le sourire, le ton, le débit, la formulation positive ;
- Soigner le dialogue avec le client au téléphone : compenser l'absence du canal visuel : savoir être explicite dans son discours, travailler son écoute active par le canal verbale ;
- Le langage non-verbal adapté à la communication par téléphone ;
- Utiliser des postures physiques qui impactent positivement le client.

Accueil et réponse aux demandes et besoins clients
- Attitude face à la réclamation : traiter la réclamation en 5 étapes grâce à SOPASA, grille de résolution de demande ;
- Faire exprimer et comprendre précisément ;
- Savoir orienter, conseiller, prendre le client en charge ;
- Proposer une réponse et la faire valider par le client ;
- Savoir conclure l'entretien (verrouillage et points suivants).

Savoir gérer les situations délicates
- Comment traiter une formulation client qui ne nous "plaît pas" : savoir différencier objection et plainte ;
- Savoir résoudre les désaccords, frictions et tensions ;
- Comment cadrer et structurer sa réponse en situation de tensions ;
- S'appuyer en permanence sur les techniques de négociation raisonnée : adopter un comportement orienté solution

Actualisation : janvier 2025