

FICHE PROGRAMME
GESTION DE LA RELATION CLIENT

PROGRAMME

Découvrir l'impact de la relation client pour développer la fidélisation

- Découvrir l'importance de « l'expérience client » pour susciter la fidélisation
- Identifier les attentes principales des clients
- Distinguer les attentes et les besoins des clients
 - Explicites
 - Implicites
 - Latents

Développer ses compétences relationnelles et sa capacité à communiquer

- Faire le bilan de ses pratiques
- Découvrir l'importance des différents registres de la communication
 - La communication verbale
 - La communication para verbale
 - La communication non verbale
- Développer une communication « positive »
 - L'écoute Active : le questionnement et la reformulation
 - Décoder les messages avant de répondre
 - Argumenter ses propos

Prévenir les conflits

- Découvrir les différentes stratégies possibles pour faire face à un conflit
- Intégrer une démarche pour traiter un conflit

Examen :

Contrôle des connaissances

MOYENS PEDAGOGIQUES

Formation en salle :

alternance de leçons, d'exercices de recherche documentaire, d'interprétation de défaut et mises en situations.

OBJECTIFS

Découvrir l'impact de la relation client sur la fidélisation.
Développer ses compétences relationnelles et sa capacité à communiquer.
Intégrer les bonnes pratiques pour gérer les situations conflictuelles.

PUBLIC

- Contrôleur technique automobile.
- Assistante
- Gérant de Centre

PREREQUIS

Aucun

DUREE DE LA FORMATION

2 Jours (14heures) en salle

LIEUX DE LA FORMATION

Massy (91)
St Laurent de Mure (69)
Portet sur Garonne (31)
Yvrac (33)
Cesson Sévigné (35)
Wambrechies (59)
+ Autres sites possibles

PLANNING

Prendre contact avec l'organisme de formation.

NATURE DE LA FORMATION

Adaptation et développement des compétences.

SANCTION DE LA FORMATION

Attestation de fin de formation.

TARIF

Voir le bulletin d'inscription et/ou le devis.

CONTACTS

Tél : 01 30 69 53 13

formation@dekra.com