


-  **Points forts** : Une formation ciblée pour gagner en efficacité commerciale, complément incontournable de la formation « Préparer et réussir ses entretiens de vente »

Objectifs

- **Découvrir** des méthodes pour assurer un bon suivi client et
- **Comprendre** le mécanisme de la satisfaction du client
- **Identifier** les pratiques qui fidélisent les clients
- **Traiter** efficacement leurs réclamations
- **Réaliser** une enquête client

Programme

- ▶ **S'assurer de la satisfaction client**
 - Valoriser le client par le questionnement
 - Développer son écoute active pour améliorer sa connaissance client
 - Utiliser la reformulation et renforcer la qualité dans le dialogue
 - Consolider son empathie pour s'adapter à tous les profils de clients et les profils d'entreprises
 - Développer les ventes additives
- ▶ **Fidéliser son client**
 - Les attentes des parties prenantes
 - Différencier client fidèle et client fidélisé
 - Développer son esprit de service
 - La relation satisfaction/fidélité
- ▶ **Identifier les conditions pour fidéliser les clients**
 - Impliquer les clients internes dans la fidélisation des clients externes
- Les étapes de fidélisation
- Suivre et relancer ses clients
- Savoir écouter les clients
- Bien gérer les réclamations
- La communication orientée client
- ▶ **Définir une stratégie de fidélisation**
 - L'efficacité du service client
 - Quels services clients mettre en place
 - La personnalisation de la relation client
 - La récompense de la fidélité du client
 - Le choix des actions à mettre en place
 - Les formulaires d'enquête

Démarche pédagogique

Alternance d'apports théoriques et de mises en pratique.

Formateur :

Intervenant spécialiste en techniques de vente et négociation commerciale.


Formateur expérimenté, sélectionné par le CEPPIC pour ses compétences techniques et son expérience significative, tant sur le sujet traité qu'en matière de pédagogie.

Public

Technico-commercial, commercial, toute personne souhaitant développer ses capacités commerciales.

Prérequis

Pas d'exigence spécifique.

 194, rue de la Ronce
76230 ISNEAUVILLE

 www.ceppic.fr



Toutes nos formations
sont réalisables
sur mesure en
intra-entreprise

CONTACT

Isabelle PROTAIS

02.35.59.44.17

isabelle.protais@ceppic.fr

Modalités d'évaluation


Evaluation des acquis tout au long de la formation avec des exercices pratiques et des quizz.

Chaque participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

5 453 personnes formées en 2022

Dates de session

Nous consulter

 194, rue de la Ronce
76230 ISNEAUVILLE

 www.ceppic.fr



Toutes nos formations
sont réalisables
sur mesure en
intra-entreprise

CONTACT

Isabelle PROTAIS

02.35.59.44.17

isabelle.protais@ceppic.fr