

Laurent Sanchez Consultants

COACHING ET CONSEIL DE DIRIGEANT, D'EQUIPE ET D'ORGANISATION
NEGOCIATION COMPLEXE ET GESTION DE CRISE, FORMATION ET RH EXTERNALISEES

FORMATION A LA RELATION CLIENT

1 Jour

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Comprendre les attitudes et comportements à adopter à l'occasion d'un contact ou d'une approche « client »

COMPETENCES VISEES

Acquisition des comportements de référence permettant de gérer l'approche « client »

PUBLICS CONCERNÉS

Tout collaborateur, non forcément commercial, ayant l'opportunité d'interagir avec un client

PRE REQUIS

Aucun

METHODES MOBILISEES

Alternance de théorie et de pratique dans le cadre de l'apprentissage avec mises en situation et jeux de rôle

MODALITES D'EVALUATION

Attestation d'évaluation des acquis

MODALITES ET DELAIS D'ACCES

- Réponse sous une semaine en fonction du planning
- Minimum 2 personnes / Maximum 12 personnes
- En intra ou inter

DUREE : 1 jour

INTERVENANTS

Francis Wright / Laurent Sanchez

LIEU

- Dans les locaux du/des clients
- Ou dans un endroit de location qui sera indiqué

DATES

- Horaires : 9h – 17h00
- Dates : en fonction du planning

BUDGET

A partir de 1 500 € HT / J. en Intra (hors frais) ; sur devis en Inter (hors frais)

CONTACT : formation@lsconsultants.fr

ACCESSIBILITES

En intra ou en salle de location, inclusion des personnes en situation de handicap

PROGRAMME

- **Les réflexes**
 - Recueil d'informations – la curiosité
 - Mettre en avant les expériences business
 - Faire le lien avec l'équipe commerciale – le réseau
- **Les erreurs à ne pas commettre d'entrée de jeu**
 - Eviter de froisser la relation d'emblée
- **Rappel des fondamentaux de la communication**
 - L'entonnoir de la communication
 - Zones de risques de la communication verbale
 - Techniques d'écoute
 - Techniques de reformulation
 - Techniques de questionnement
- **Mener un rendez-vous client efficace – règles de base**
 - Avant : la préparation
 - Pendant : comment démarrer et conclure l'entretien
 - Après : garder la trace, savoir relancer
- **Focus sur le traitement des objections**

APPRECIATION : INDICATEURS DE RESULTAT

- Note de 1 (faible) à 10 (élevé) d'appréciation générale de la formation dans le questionnaire d'évaluation à chaud de chaque session
- % de recommandations (« plutôt » et « tout à fait ») de la formation par les participants relevé dans le questionnaire d'évaluation à chaud de chaque session

Numéro d'activité: 119505177295
V1/2020

29, quai d'Anjou 75 004 Paris - www.lsconsultants.fr
adm@lsconsultants.fr

SARL au capital de 720 000 € - 532 300 902 RCS Paris - FR6053230090200022