

FACE A FACE ENCHANTEMENT CLIENT – 21H / 3 JOURS

OBJECTIFS

- Créer et entretenir un climat favorable pour instaurer une relation de confiance, privilégiée et unique

PROGRAMME

INTRODUCTION – La place de la confiance dans la relation vente

Renforcer la cohésion d'équipe & la connaissance de soi

- L'essence de la relation client
- Les leviers de croissance : Ventes & Marges
- Techniques de gestion du service client
- L'approche centrée sur le client
- Inculquer une véritable culture d'entreprise et une amélioration continue
- Communiquer en interne et externe à ce sujet
- Décodage des assessments HOVTA individuel et équipe
- Sensibiliser son personnel à l'engagement et aux notions affiliées
- Exercices en groupes

Les modes de fonctionnement partagés

- Dynamique de jeu pour renforcer la cohésion d'équipe
- Exercices d'analyse de réactions sous stress
- Présentation des styles de clients
- Présentation des styles de profils au support : forces et zones de vigilance
- Les 5 piliers de l'enchantement client
- Co-Construction de l'échelle interne pour favoriser l'enchantement client
- Dynamiques d'équipe pour mobiliser l'intelligence collective et renforcer l'expérience client
- Facilitation et coaching pour attirer, fédérer, fidéliser et enchainer les clients
- Mises en situations et Mises en scènes

Créer une alliance forte avec le client

- Présentation de l'intelligence relationnelle
- Les leviers de confiance
- Les relations Win-Win : découverte des positions de vie
- La calibration ou décodage du profil de l'interlocuteur

- Présentations de plans d'actions permettant de favoriser l'agilité relationnelle
- Le processus d'interaction entre les commerciaux (promesse) et le support client (respect ou dépassement de la promesse)

Assertivité & influence

- Qu'est-ce que l'assertivité ?
- Qu'est-ce que l'influence ?
- Les techniques de suggestions et questions orientées
- La détection des profils : styles, besoins, attentes, stress
- Exercices et mises en lumière des pièges à éviter
- L'écoute active et les 3 niveaux d'écoute
- Le questionnement et la reformulation
- L'éthique, la congruence et la cohérence
- Plans d'actions pour renforcer l'efficacité
- Développement de l'approche centrée sur le client

L'Intelligence émotionnelle

- Les enjeux et typologies d'attentes des clients : implicites et explicites
- Analyse par profils à travers de petites mises en situation
- Le processus émotionnel chez soi & chez le client
- Le processus de communication authentique et bienveillante
- La technique de dé-timbrage émotionnel : passation, médiation et résolution de conflits

Favoriser l'esprit orienté solutions

- L'art de l'accompagnement client : définition des objectifs, motivations et postures
- Les leviers d'engagement
- Les leviers du changement (ou niveaux logiques)
- La collecte de feedbacks et de mesures de satisfaction
- Processus et plans d'actions pour l'accompagnement client