

Accueil client *(2 jours)*

Trame pédagogique

Objectifs de la formation

- Connaître et apprécier son rôle de commercial/ de personnel de contact et l'importance de ce rôle au sein de son entreprise.
- Connaître et maîtriser les mécanismes de la communication.
- Connaître les spécificités, les attentes et les motivations de sa cible plus particulièrement dans le cas du B to B.
- Mieux gérer sa relation avec sa cible lors d'un contact téléphonique.
- Mieux interagir avec ses clients à travers une personnalisation de l'approche.

Contenu

Introduction et inclusion

Accueil / Exercice brise-glace

Se présenter-Introduire le séminaire

Objectifs du séminaire / Attentes des participants

Engagement du formateur et des participants

Déroulement du séminaire

Question matérielles

Améliorer la relation avec mon client : OUI mais comment ?

1. Mon métier : Personnel de contact / conseiller client

- Mon domaine d'activité
- Mon rôle
- Mes compétences : Les qualités requises pour réussir dans mon métier

2. Mon principal outil de travail : la communication

- Le processus de communication
- L'importance du verbal
- L'importance du para-verbal
- L'importance du non-verbal
- L'écoute
- Le questionnement
- La reformulation
- Les techniques d'enchaînement
- Les conditions de réussite d'une communication

Améliorer la relation avec le client : OUI mais dans quel contexte?

3. Mon client

- Son profil
- Ses attentes
- Ses exigences

Que faire pour le satisfaire?

4. Le dialogue téléphonique

- Quelles sont les caractéristiques du téléphone?
- Quelle est la structure d'un appel téléphonique en réception d'appel?
- Les styles sociaux pour une personnalisation de la communication avec le client
- Mon style de communication
- Reconnaître le style social de mon client
- Apprendre à personnaliser ma communication en fonction du style de mon client

Processus de clôture

Synthèse générale
Débriefing séminaire / Attentes
Plan d'action individuel
Questionnaires d'appréciation du séminaire

Prise de congé

Renforcement / Mise en pratique

Renforcement en mode Coaching

Le coaching de groupe permet une meilleure intégration des apports de la formation.

Nous préconisons le mode coaching tout au long de l'atelier car l'objectif de nos formations est de générer de véritables prises de conscience et donc un changement réel et concret et une mise en action quasi-immédiate.

Il va s'en dire qu'un accompagnement individualisé du processus de changement promet de meilleurs résultats. Pour certains participants, ayant manifesté le désir de le faire, nous offrons des séances de coaching individuel.

Méthodologie et approche pédagogique

Le **coaching garanti et capitalise** l'investissement de formation.

L'approche utilisée est un mode d'apprentissage axé sur les interactions entre l'animateur et les participants

Jeux de rôle, cas de simulation, réflexions individuelles et en groupe, échange collectif.