



Karine LO SURDO

06.24.34.33.00 – www.kapconseils.fr

Cible :
Commerciaux

Prix :
Nous Consulter



Thème : Les Fondamentaux de la Relation Client

Consultante, Formatrice, Coach certifiée, Thérapeute Praticienne en PNL, Maître Praticienne en Hypnose et en Sophrologie.

Formée à l'INSTITUT de COACHING INTERNATIONAL de Paris, à l'ECOLE FRANCAISE D'HYPNOSE et Diplômée de SCIENCES PÔ de PARIS, je mets à votre service mon expertise métier de plus de 10 ans en Management opérationnel, en accompagnement Coaching réseau et en Formation d'Adultes pour accompagner et faciliter votre changement.

Passionnée par l'humain et orientée Action, je vous accompagne que vous soyez Entreprise, Entrepreneur et/ou Salarié de façon individuelle et/ou collective dans la construction de votre « Boîte à outils » afin de vous réaliser au travers des objectifs fixés.

Objectif de la formation :

- Prendre une posture orientée client
- Identifier les mécanismes de satisfaction client
- Comprendre les enjeux de sa propre action dans la relation client

Durée : 14 h 00

1^{ère} Journée :

Comprendre et identifier notre contexte commercial

Comprendre les enjeux d'une relation client réussie

- ✓ Identifier les moments clés de la relation client
- ✓ Les enjeux de la qualité de service et de la satisfaction client

Identifier les attentes des clients en fonction de :

- ✓ Leur Système sensoriel VAK
- ✓ Leur type de personnalité : Enneagramme
- ✓ Leurs nouvelles exigences des clients/consommateurs
- ✓ Leurs nouveaux modes d'interaction clients : réseaux sociaux / relation client digitale

Identifier vos attentes vos points forts et votre axe d'amélioration

- ✓ Votre Ennéatype avec vos forces et votre axe de progrès
- ✓ Votre capacité à gérer vos émotions lors des objections

2^{ème} Journée :

Optimiser la Relation Client

Les attitudes efficaces en relation client

- ✓ Développer le sens de l'écoute et de l'empathie
- ✓ Savoir reformuler
- ✓ Inspirer confiance, rassurer
- ✓ Véhiculer une image professionnelle et positive de l'entreprise

Connaître les principes de la communication verbale, para verbale et non verbale

- ✓ Mettre en valeur les solutions proposées en fonction du besoin du client
- #### Savoir gérer les situations complexes et tendues
- ✓ Identifier et en comprendre les raisons
 - ✓ Prendre du recul et savoir gérer ses émotions et celles du client
 - ✓ Transformer une situation conflictuelle en opportunité de rebond