

Objectifs

- Savoir « entrer » chez le client
- Identifier ses préoccupations par une écoute de qualité
- Questionner efficacement
- Savoir se faire comprendre
- Apporter des explications et des conseils clairs, compréhensibles et adaptés
- Utiliser les bons mots et valoriser l'image de marque par un langage positif
- Gérer l'agressivité et les situations difficiles
- Quitter son client favorablement

Méthodes

- Jeux de communications
- Exercices individuels
- Jeux de rôle
- Mises en situation
- Apports théoriques et échanges

La relation client en face-à-face

Communiquer : Écouter, Questionner et Reformuler

→ Identifier les spécificités de la communication en face-à-face et pratiquer les techniques associées

- Caractéristiques et composantes de la communication verbale et non-verbale
- Mesurer l'importance de la voix et savoir l'utiliser comme un vrai moyen de communication
- Développer une écoute de qualité et identifier les conséquences ; savoir "pratiquer" l'écoute
- Utiliser concrètement le questionnement et la reformulation ; s'entraîner à les maîtriser

Savoir « Entrer » chez le client

→ Appliquer les principes de base de l'intervention en clientèle

- Savoir se présenter et présenter son intervention.
- La règle des 4 / 20 et les attentes du client ou de l'utilisateur (demandeur).

Faits, Opinions, Sentiments

→ Repérer les différentes expressions et adapter son comportement

- Définitions, comprendre le sens des expressions de mon interlocuteur en situation difficile.
- Savoir adapter mon attitude et mes réponses.

Savoir se faire comprendre

→ Apporter des explications claires et concises.

- Se mettre à la portée de l'interlocuteur, adapter son langage.
- Utiliser un langage positif, des mots simples, des phrases courtes.
- Vérifier la compréhension, valider les propos.

Gérer les situations conflictuelles – la méthode pratique

→ S'adapter à tous les comportements, prendre du recul et ne pas s'impliquer en situation difficile.

- Maîtriser l'aspect émotionnel.
- Prendre en charge son interlocuteur ; interrogatif, préoccupé, inquiet ou « agressif ».
- Gérer l'agressivité, rester factuel, garder le contrôle.

Quitter son client

→ Satisfaire et fidéliser, laisser une bonne image de marque.

- Résumer l'entretien, valider, s'assurer de la satisfaction.



2 jours

