

# SATISFAIRE ET FIDELISER SON CLIENT

## OBJECTIFS :

- ★ Faire de son relationnel client un atout
- ★ Développer ses ventes
- ★ Fidéliser ses clients
- ★ Instaurer un climat de confiance entre le commercial, le technicien et le client

## DUREE :

2 jours

## PRIX :

1220 €/par stagiaire incluant le repas du midi et les pauses

## LES + DE LA FORMATION :

- Mises en situation immédiate
- Rythme actif
- Jeux pédagogiques

## CONTENU :

### 1<sup>er</sup> JOUR

- Comprendre les motivations du client
- Adopter un comportement "gagnant-gagnant"
- Construire une relation de confiance
- Mesurer l'état de sa relation
- Actionner les leviers de la confiance pour rester dans une relation gagnant-gagnant
- Savoir accueillir et accepter les clients exigeants

### 2<sup>ème</sup> JOUR

- Traiter les réclamations et les transformer en reconnaissance
- Entretenir une dynamique relationnelle positive pour fidéliser
- Personnaliser chaque contact et explorer en permanence l'univers du client
- Construire son plan personnel de fidélisation

## **PUBLIC CONCERNE**

Commerciaux ou technico-commerciaux débutants ou confirmés.

## **PRE-REQUIS**

Aucun

## **MOYENS PEDAGOGIQUES**

Un support complet sera remis à chaque stagiaire qui lui permettra de revoir chaque thématique abordée durant la formation.

Travail de groupe, exercices, mises en situation.

## **INTERVENANT**

### **Christine CHARRAULT**

**Consultante, formatrice, psychothérapeute et recruteur**, Christine anime depuis de nombreuses années des formations actions dans les **secteurs du Management, de la vente et de la communication.**

	Aix en Provence	Bandol	Avignon
<b>ANNEE 2010</b>			
Octobre			
Novembre			
Décembre	<b>13 et 14</b>		
<b>ANNEE 2011</b>			
Janvier			
Février			
Mars		<b>14 &amp; 15</b>	
Avril			
Mai			
Juin			<b>20 et 21</b>
Juillet			
Septembre			
Octobre	<b>17 &amp; 18</b>		
Novembre			
Décembre			<b>12 et 13</b>