

Comportement commercial dans la relation client

DESCRIPTION :

- ▶ Les techniciens contribuent très fortement à l'image de marque de l'entreprise quand leur prestation relationnelle est aussi réussie que leur intervention technique.
- ▶ Cette formation du technicien à la relation client, plus que jamais d'actualité, démystifie son rôle «commercial». Mieux armé pour sa communication en clientèle, le technicien augmente l'impact de ses interventions. En plus de sa valeur ajoutée technique, il laisse au client le souvenir d'une présence rassurante et remarquable.

DURÉE :

- ▶ 2 Jours - 14 h

PRÉ-REQUIS :

- ▶ Aucun.

OBJECTIFS :

- ▶ Compléter ses connaissances techniques par des compétences relationnelles et commerciales.
- ▶ Instaurer avec chacun de ses interlocuteurs un climat propice à la communication, à la relation.
- ▶ Fidéliser le client et aider à la revente.
- ▶ Gérer commercialement réclamations et litiges.

PUBLIC :

- ▶ Tout public.



ACKWARE VOUS ACCOMPAGNE DANS TOUS VOS
PROJETS DE FORMATION ET VOUS APPORTE SON EXPERTISE
POUR VOTRE TOTALE SATISFACTION



COMPORTEMENT COMMERCIAL DANS LA RELATION CLIENT

Mieux comprendre l'exigence des clients aujourd'hui en matière de qualité de service

- Distinguer besoins techniques et attentes relationnelles du client.
- L'image de marque de son entreprise : à construire, à représenter, à préserver.

Les moments critiques pour la relation commerciale : mise en service, pannes, réclamations, demandes non satisfaites...

- L'instant de vérité : quand la relation commerciale peut se rompre.
- Le double enjeu du technicien sur le parcours client.
- Satisfaire par le service rendu au client.
- Fidéliser par la relation offerte à la personne.

Établir un rapport valorisant avec le client

- Utiliser les rituels sociaux pour installer le respect réciproque.
- L'impact du non-verbal sur les premières minutes du face-à-face.
- Réussir la prise de contact : la présentation, les mots qui mettent en confiance.

Dialoguer constructivement avec un client

- Personnaliser la relation : écoute active, reformulation, prise en compte de la demande.
- Diagnostiquer les attentes et problèmes du client en se centrant sur l'essentiel et la recherche de solutions.
- Répondre aux objections : sans agressivité ni timidité.
- Terminer son intervention en laissant une «dernière bonne impression».

Prendre du recul et s'affirmer dans les situations difficiles

- Faire face aux clients agressifs, de mauvaise foi, méprisants...
- Savoir dire non tout en préservant la relation.
- S'affirmer en douceur dans toutes les situations de tension.