

Relation client et marketing

Améliorer la qualité des relations clients afin d'assurer une image positive de l'établissement"

Durée: 28.00 heures (4.00 jours)

A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

Profil du stagiaire

- tous collaborateurs en contact face à face avec les clients

Prérequis

- Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- ❖ Développer chez vos collaborateurs en terme de « accueil et relation clients ».
- ❖ Les enjeux pour votre société
 - L'acquisition de compétences pour rendre vos collaborateurs autonomes pour l'accueil et la bonne prise en charge des clients
 - Une meilleure analyse des besoins/contraintes du client pour de meilleurs conseils, afin d'être performant face aux enseignes concurrentes.
 - La satisfaction et la fidélisation de votre clientèle actuelle et futur.
- ❖ Les contraintes pour votre société :
 - Les heures de formation doivent s'effectuer en dehors des heures de travail et en présentiel.
 - Pour des raisons de coût, la formation ne doit pas excéder 5 jours.
 - Pour des raisons d'organisation, la formation doit être de 4H maximum par jour.

CONTENU (PROGRESSION PEDAGOGIQUE)

- **La carte de progression pédagogique 8h**
 - Identifier les enjeux du sens commercial, de la relation client et de l'accueil dans l'univers de la restauration.
 - Développer une motivation à offrir une qualité de service à chaque client, même difficiles.
 - Actionner les techniques de vente, à chacune des étapes de la relation client.
- **Accueillir un client/un groupe – 8h**
 - Définir les niveaux de communication – La précision / L'écoute / La mémorisation / Les langages
 - Identifier les différentes informations – Questionner et écouter / Sélectionner les informations à transférer / Valider les informations communiquées
- **Utiliser la chaine argumentaire – 8h**
 - Choisir les bons arguments – L'argument, son utilité, sa force, Les objections et les traitements , Analyse d'efficacité
 - Organiser son poste de travail – Expliquer la communication non verbale , Prendre conscience du message reçu par le client, Reconnaître les bonnes et les mauvaises postures
- **Gérer les conflits – 4h**
 - Prendre en compte les personnes (clients et collaborateurs) –L'émotion / Comportements / Tactiques déloyales
- Les moyens pédagogiques :
 - Apport théorique et pratique (le site sert de plateau technique)
 - Echanges de bonnes pratiques
 - Mises en situation (formateur présent durant toute la durée de la formation)
 - Supports et appuis techniques papier au terme de chaque séance

elidan formation

10 place Sébastopol
13004Marseille
Email: danstrategie@gmail.com
Tel: 0767602331



ORGANISATION

Formateur

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaire d'évaluation de la formation.