

Le CRM : Le Management de la Relation Client

Code : F116 Optimiser la relation client par un contact physique ou téléphonique amène à véhiculer une image positive de votre entreprise et gérer les situations difficiles.

Participants : • Toute personne amenée à être en contact physique ou téléphonique avec un client Objectifs :
 • Améliorer l'accueil et l'écoute client pour véhiculer une image positive de votre entreprise • Communiquer efficacement pour établir un climat de confiance • Gérer les situations difficiles dans la relation client pour fidéliser les clients Compétences Visées : • Convaincre les clients de l'investissement et du professionnalisme de leurs interlocuteurs • Traiter avec diplomatie et pertinence les réclamations des clients • Développer la communication interne pour faciliter et améliorer la relation client Programme : 1. Vos clients : qui sont-ils et qu'attendent-ils ? • Identifier les profils types de vos clients et les différentes personnalités • Comprendre leurs motivations • Valoriser votre image et celle de votre entreprise dans tous les contacts clients • Identifier les compétences et les aptitudes relationnelles nécessaires pour fidéliser les clients • Maîtriser les enjeux de la Relation Client 2. Communiquer efficacement en face à face et au téléphone • Connaître les principes de base de la communication • Maîtriser les attitudes à adopter face au client • Se préparer avant le contact client • Personnaliser le contact pour créer un climat de confiance • Savoir présenter votre entreprise • Comment questionner le client : ▫ questions ouvertes et fermées • Comment écouter activement et sécuriser le client • Prendre en compte les attentes et proposer des solutions concrètes • Savoir argumenter efficacement et convaincre le client • Communiquer une mauvaise nouvelle 3. Optimiser la relation client • Comment mettre en valeur votre client • Saisir les opportunités pour optimiser le contact avec le client : ▫ conseil, vente additionnelle... 4. Aborder les situations difficiles dans la relation client • Adopter le bon comportement dans une situation difficile • Comment prendre le recul nécessaire et dépassionner le débat • Analyser le dysfonctionnement et penser Solution plutôt que Problème • Savoir expliquer en utilisant un discours positif et "non-technique" • Reprendre efficacement une objection • Reformuler pour bien conclure • Etre solidaire des autres services tout en préservant la relation client • Savoir dire NON et rendre le refus acceptable • Maîtriser les 3 mécanismes de défense pour préserver la relation avec le client ▫ projection, introversion, identification • Gérer vos émotions et votre stress 5- Effectuer un suivi de la relation client • Etablir un suivi du client pour pérenniser la relation • Transmettre les informations en interne pour garantir la continuité de service • Etablir un plan d'actions et informer le client Durée : • 2 jours Date et lieu : • Nous contacter • Lieu : hôtel Idou Anfa à Casablanca • Les horaires sont de 09h à 17h • En intra : Nous contacter Formateur : • Expert en marketing • Ex directeur de plusieurs grands groupes • Enseignant de marketing à l'ENCG, ISCAE, HEM • Diplômé première promotion de l'ISCAE et de l'Université Pittsburgh USA • Vingt cinq années dans l'enseignement, la formation et en entreprises • Membre de l'Association Marocaine des qualificateurs • Président de l'Association des ISCAISTES dans la région RABAT - KENITRA (ALIR) • Auteurs de plusieurs ouvrages en marketing Support et méthodes pédagogiques : • De nombreux cas pratiques • Support écrit et projection Frais de participation : • En inter : 6 000 DH HT par personne incluant l'animation, les pauses café et le déjeuner • En intra : Nous contacter Inscription et conditions : • Envoyer la fiche de participation et votre bon de commande, dûment renseignés, par mail ou fax. • Vous pouvez télécharger le bulletin d'inscription de notre site Internet : bulletin d'inscription Contact : • CHIKHI ADIB, au N° Tél. : 022 23 69 57 ou 065 33 03 89 • par mail : inf@omf.ma • ou envoyer un message par formulaire : cliquer ici