

De la conquête à la fidélisation

MAITRISER TOUTES LES CLES DE LA RELATION CLIENT

Référence RC02

Objectifs :

- Détecter les opportunités liées aux évolutions de la relation client et construire de nouvelles approches
- Définir sa stratégie digitale, être autonome sur les réseaux et développer une communauté fidèle et fructueuse
- Conquérir, communiquer et fidéliser ses clients avec une approche adaptée en utilisant tous les outils de contact, de prospection et gestion de la relation client
- S'approprier toutes les techniques et développer une vision permettant de développer son chiffre d'affaires de façon durable

Public

Cette formation s'adresse à tout professionnel en relation client.

Pré-requis

Cette formation ne nécessite aucun pré-requis.

Programme :

Jour 1 :

IDENTIFIER SA CIBLE :

- Comment positionner son entreprise et cibler sa clientèle
- Définir les valeurs de son entreprise et transformer ses compétences en valeur ajoutée
- Définir son client idéal de manière précise et savoir où le trouver
- Attirer des prospects qualifiés
- Identifier les besoins et les attentes pour atteindre sa cible, construire ses messages
- Evaluer ses forces et ses faiblesses dans un univers concurrentiel.
- Travailler son offre et valoriser ses arguments.
- Réaliser une segmentation de la clientèle

Jour 2 :

EXPLOITER LES RESEAUX SOCIAUX POUR CONQUERIR ET FIDELISER :

- Définir ses objectifs et ses cibles pour faire le bon choix
- Quels réseaux pour quels usages ? Revisiter l'ensemble des réseaux et se positionner
- Créer des contenus à haute valeur ajoutée pour capter et favoriser l'engagement
- Bonnes pratiques sur les réseaux sociaux - humaniser, échanger, répondre aux critiques...
- Valoriser ses fans et en faire les ambassadeurs (jeu, concours, privilèges)
- Zoom sur facebook : comment animer sa page ?

- Quelques exemples d'opérations et analyse d'efficacité
- Synthétiser les bonnes pratiques et se fixer une routine pour réussir

Jour 3 et 4 :

LES TECHNIQUES DE VENTE POUR VALORISER SON OFFRE ET TRAITER LES OBJECTIONS :

- Réancrer les fondamentaux pour en faire un levier de différenciation et de satisfaction
- S'approprier les techniques qui font vendre en face à face et à distance
- Apprendre à coupler le téléphone et les réseaux sociaux pour plus d'efficacité
- Marquer sa différence en sachant la valoriser à travers des éléments de langage impactants
- A chaque contact, saisir l'opportunité de conquérir et fidéliser
- Faire de la relation humaine un atout pour mieux vendre
- Présenter sa solution en valorisant les avantages pour son interlocuteur
- Le discours : être naturel mais efficace, les réflexes qui font vendre !
- Stratagèmes et tactiques de négociation, ne vous laissez pas impressionner
- Faire la différence entre avantages induits et réels
- Être à l'aise avec votre tarif. Savoir exprimer sa valeur ajoutée
- Accueillir l'objection comme une marque d'intérêt, la traiter.
- Envisager le suivi
- La recommandation, un levier puissant de business à activer.
- S'approprier les techniques de closing pour transformer les promesses en réalisations.

Jour 5 :

DEVENIR L'AS DU RESEAU :

- A chaque contact un point d'impact : à vous de décider quel souvenir vous voulez laisser à vos interlocuteurs.
- Développer une attitude congruente en toutes circonstances.
- Le premier contact, quelques secondes pour faire une bonne première impression
- Les clés indispensables pour être un bon réseuteur.
- Les pièges à éviter pour ne pas se saborder tout seul
- Utiliser le small talk pour amorcer une communication dans toutes les situations et être à l'aise en toute circonstance
- Savoir Pitcher votre activité en fonction de la situation
- Comment entretenir le réseau de façon durable pour en faire un allier d'entraide, de business et de ressources de développement de compétences.

Organisation et moyens pédagogiques

- Quizz, tests, méthode participative permettant de mettre en jeux des situations rencontrées par les participants
- Formation conduite en salle pour une durée de 5 jours soit 35 heures
- La formation se déroule dans un lieu prédéfini autour de Montpellier au moment de l'inscription

Moyens techniques

- Utilisation de Vidéo Projecteur Test Quizz et vidéo.

Moyens d'encadrement

- Formateur spécialiste de la relation client.

Modalités de suivi et d'évaluation

- Identification des attendus et des compétences à développer en début de formation
- Grilles d'évaluation complétées en début et fin de formation permettant de mesurer les écarts et progrès

Documents remis à la fin du stage

- Support numérique pour les fondamentaux
- Fiche de synthèse et plan élaborés en fin de formation
- Cette formation valide le Bloc 1 Gestion de la relation client en face à face ou à distance du titre RNCP 35663 Gestionnaire de l'administration des ventes

Durée : 5 jours soit 35H

Tarif Inter : 2250,00€ HT soit 2700,00€ TTC *

Eligible au Cpf (*Mon compte personnel de formation*)

- Pauses Café et repas inclus dans nos inter-entreprises.