

## Le Relation Client à L'ère du Digital

### PASSER DE LA STRATEGIE DE LA PECHE A LA STRATEGIE DE L'AIMANT

#### Référence RC04

Dans un monde qui bouge et évolue en permanence, s'adapter est une nécessité.

Allier les pratiques modernes aux méthodes traditionnelles et devenez un aimant à opportunités.

Relever le défi et offrir une nouvelle ère à votre relation client.

#### Objectifs :

- Dans un monde numérique, se démarquer et saisir chaque opportunité de contact
- Exprimer votre valeur ajoutée pour faire la différence à l'heure du digital
- Dynamiser les équipes pour booster les ventes
- Faire un 360 ° des principaux outils digitaux
- Réfléchir aux opportunités pour chacun et définir sa stratégie

#### Public

Cette formation s'adresse à toute personne en relation client.

#### Pré-requis

Cette formation ne nécessite aucun pré-requis.

#### Programme

##### S'ADAPTER A L'EVOLUTION DES ACHETEURS A L'ÈRE DU NUMERIQUE

- La consommation à l'ère du digital et son impact sur la relation commerciale
- Les nouvelles attentes des clients et les nouvelles typologies
- L'expérience client au-delà des mots, les intentions
- Vendeurs : la transformation du cycle de vente
- Faire son plan d'action : Se fixer un objectif et s'y tenir ; formulation d'un objectif
- Comprendre les mécanismes de l'acheteur pour l'accepter
- Intégrer les principes du cadre de référence

##### LE COMBO-SELLING : MIEUX VENDRE AVEC LA COMBINAISON GAGNANTE

- Comment lier les relations humaines à la communication sur les réseaux sociaux
- Revisiter les opportunités des outils digitaux et des principales plateformes
- Aligner une cohérence entre votre présence digitale, votre réalité commerciale
- Faire coïncider le on line et le off line pour garder le bénéfice de votre présence
- Maintenir une relation client de qualité 2.0 via les outils digitaux

- Développer une vision globale du « parcours client »

### LES SAVOIRS FAIRE RELATIONNELS POUR FAIRE LA DIFFERENCE :

- La puissance des premiers instants
- Comment et pourquoi transformer une visite en expérience ?
- Réancrer les fondamentaux pour en faire un levier de différenciation et de satisfaction
- Marquer sa différence pour exprimer son professionnalisme
- A chaque contact, saisir l'opportunité de conquérir et fidéliser
- Faire de la relation humaine un atout pour mieux vendre

### 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 2 jours soit 14 heures
- La formation se déroule dans vos locaux

### 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
- Mise en situations 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
- Certificat de réalisation

**Durée :** 2 jours soit 14H

**Tarif Inter :** 590,00€ HT par jour soit 1 180,00€ HT \*

**Tarif Intra :** 1 400,00€ HT par jour soit 2 800,00€ HT

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