Créer un climat de confiance avec ses clients

-Réference: **DP-55** -Durée: **3 Jours (21 Heures)**

Les objectifs de la formation

- Créer des relations de confiance avec les clients en prenant mieux en compte leurs besoins et les siens.
- Fidéliser pour longtemps les clients.
- Satisfaire les clients, même les plus difficiles.
- Trouver comment faire mieux pour ses clients.

A qui s'adesse cette formation ?

POUR QUI :

- Tout professionnel engagé dans la relation, le service ou l'accueil du client qui souhaite faire mieux pour ses clients et pour lui-même.

PRÉREQUIS :

- Aucun.

Programme

- **Jouer sur toutes les dimensions de la relation**
  - Clarifier ses représentations personnelles du client.
  - Mieux se connaître pour mieux comprendre le client.
  - Dépasser ses limites personnelles.
- **Être acteur de la relation**
  - Être conscient de son rôle.
  - Choisir clairement son attitude.
  - Éviter les erreurs fatales.
- **Comprendre le client et se faire comprendre de lui**
  - Écouter, entendre et ressentir les besoins du client.
  - Comprendre le raisonnement du client.
  - Parler en toute sincérité et transparence.
- **Développer son impact personnel auprès du client**

Programme

- Avoir confiance en soi.
- S’impliquer avec un réel plaisir.
- Utiliser les émotions présentes dans la relation.

- **Valoriser son client**
  - Personnaliser le contact.
  - Donner une bonne image de lui-même au client.
  - Accueillir totalement les clients, mêmes les exigeants.
- **Co-produire avec le client une interaction efficace**
  - Respecter la personne et ses besoins.
  - Impliquer le client dans le choix des solutions.
  - Clarifier et fiabiliser les engagements.
- **Développer la proximité avec le client**
  - Accéder aux ressentis du client.
  - Identifier ses craintes.
  - Surprendre agréablement ses clients.

(+212) 5 22 27 99 01

(+212) 6 60 10 42 56

Contact@skills-group.com

Nous sommes à votre disposition :
De Lun - Ven 09h00-18h00 et Sam 09H00 – 13H00

Angle bd Abdelmoumen et rue Soumaya, Résidence Shehrazade 3, 7éme étage N° 30
Casablanca 20340, Maroc