



Impulser le sens du client chez les collaborateurs

Objectifs

Comprendre pourquoi le sens du client est une nécessité.
 Comprendre le client : ses besoins, attentes, modes de fonctionnement pour s'y adapter.
 Détecter une demande en amont de sa formulation. Savoir traiter une demande client (oral, écrit).
 Employer « les mots du client ».
 Optimiser la satisfaction des clients (dans le but d'optimiser la fidélisation de vos clients).

Thèmes principaux

Comprendre comment fonctionne un client (externe, interne) : attentes, motivations, besoins, envies, modes de décision, exprimés ou non
 Comprendre quelle doit être la valeur ajoutée du collaborateur et comment l'exercer
 Connaître et maîtriser les règles de la communication orale et écrite avec le client (externe, interne)
 Identifier les obstacles à une communication efficace et savoir les lever
 Pratiquer l'adaptation au client : avec quelle méthode, quels outils
 Gérer les situations de tension en gardant la maîtrise de la situation et de soi

Cible

Tout collaborateur en relation avec le client.

Nombre de participants : 12 personnes maximum, 4 personnes minimum pour les modules de formation – 8 personnes maximum, 4 personnes minimum pour les modules de training

Modalités pédagogiques : selon les objectifs et le parcours pédagogique : apports de méthodologie et d'outils, jeux de rôles, simulations, vidéos, utilisation du e-learning, du social learning...

Durée et séquençement, modalités tarifaires, modalités d'évaluation : à étudier avec vous en fonction de votre contexte, de vos objectifs, de vos outils internes