

# Développer la fidélisation client

Cours Pratique de 2 jours - 14h

Réf : FID - Prix 2024 : 1 450CHF HT

Comment renforcer sa position sur des marchés toujours plus concurrentiels ? Comment personnaliser sa relation client pour mieux fidéliser ? Cette formation vous propose les méthodes et outils pour développer votre chiffre d'affaires, accompagner vos clients au quotidien et les fidéliser sur l'ensemble de vos offres.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Connaître les clés du succès de la satisfaction client

Identifier et répondre aux sources de mécontentement client

S'adapter aux différents profils et besoins client

Renforcer sa force de conviction et ses compétences de négociateur

Générer des ventes additives

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Ce stage repose sur des partages de pratiques et des mises en situation réalistes d'entretiens (téléphone ou face à face) suivies d'une analyse et retours du groupe et du formateur.

## TRAVAUX PRATIQUES

Mises en situation, jeux de rôles, l'élaboration progressive d'outils directement utilisables sur le terrain.

## LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 05/2022

### 1) Générer la satisfaction client

- Valoriser le client par le questionnement.
- Développer son écoute active pour améliorer sa connaissance client.
- Utiliser la reformulation et renforcer la qualité dans le dialogue.
- Consolider son empathie pour s'adapter à tous les profils de clients et les profils d'entreprises.
- Développer les ventes additives.

*Mise en situation : Entretiens en face à face ou par téléphone : recueil d'informations et étude des besoins pour préparer une nouvelle offre commerciale (up selling ou cross selling).*

### 2) Préserver la qualité dans la Relation Client

- Identifier les sources de mécontentement client.
- Faciliter le dialogue pour diminuer l'insatisfaction : empathie, écoute active.
- Installer une relation de confiance durable avec les clients.

*Mise en situation : Ecoute et traitement de l'insatisfaction. Faire face aux critiques, rechercher des pistes d'amélioration.*

### 3) Mettre en place sa stratégie de fidélisation

- Connaître son offre et celle de ses principaux concurrents.
- Se fixer des objectifs adaptés à chaque type de clients.
- Valoriser ses atouts concurrentiels.
- Préparer les objections courantes pour faire face à tous les profils clients.
- Identifier les attitudes et motifs d'insatisfaction.

*Exercice : Réaliser un tableau récapitulatif des objections clients courantes. Préparer son argumentaire pour réussir sa vente (méthode CAB).*

## PARTICIPANTS

Commerciaux, chargé(e)s de clientèle, chargé(e)s de relation client, téléconseillers.

## PRÉREQUIS

Aucune connaissance particulière.

## COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

#### 4) Développer ses compétences de négociation

- Maîtriser les spécificités de la vente par téléphone et en face à face.
- Optimiser son verbal et son non-verbal pour renforcer son efficacité.
- Se synchroniser pour développer la qualité relationnelle.
- Développer son assertivité pour lever les objections courantes.
- Maîtriser le storytelling pour mieux argumenter.
- Gérer ses émotions dans le dialogue et faire face aux tensions.
- Pratiquer l'autodiagnostic dans la relation client.

*Mise en situation : Présenter et argumenter une offre de fidélisation. Traitement des objections et gestion des tensions. Pilotage de la conclusion.*

## LES DATES

---

### CLASSE À DISTANCE

2024 : 27 juin, 03 oct., 16 déc.