

Optimiser sa relation client

Devenez le fournisseur préféré de vos clients !

Objectif général

Maîtriser les fondamentaux de la relation client.

Objectifs

- Adopter une posture plus commerciale dans tous ses contacts avec le client - Véhiculer une image positive de son entreprise - Etre à l'aise dans tous les aspects de la relation.

Programme

Jour 1 :

- La relation client : aller au-delà du « sens relationnel » ou du « tempérament commercial »
- Utiliser l'écoute active pour connaître son client et ses attentes :

Jour 2 :

- Prendre l'initiative dans la relation
- Techniques de communication

Jour 3

- Gérer les situations difficiles
- Fidéliser les clients



Efficacité professionnelle



Marketing commercial

Les plus

Formation personnalisée pour chaque entreprise, se basant sur des présentations interactives, des mises en situation et des études de cas

Public
Toute personne en contact avec le client : dirigeants de PME, ingénieurs ou technico-commerciaux.

Prérequis
aucun

Durée
3 jours

Lieu
France entière

Coût
contactez-moi !

Estelle ELIBOL

0785275612
esli.formation.conseil@gmail.com

Forte de 17 ans d'expérience dans des postes marketing, commercial, en BtoB et BtoC, je mets mes compétences au service des entreprises pour les accompagner dans leur développement.



Esli
FORMATION & CONSEIL