

2 - DIRECTION, GESTION, ADMINISTRATION

REFERENCE AS FORMATION

G - Vente & Commerce

2G-002

OBJECTIF

- Assurer le suivi de la relation clientèle courante
- Désamorcer des relations tendues suite à une insatisfaction
- Adopter un savoir-être calme, au service du client et de son entreprise

PUBLIC VISE

Personne en poste ou en prise de poste, assistant (e) commercial (e) ou commercial, sédentaire ou itinérant, personnel du service après-vente

PRE-REQUIS

- Français, allemand ou anglais B2
- Préparation de la formation : fournir des exemples de relations tendues vécues

PRE-REQUIS TECHNIQUE (si distanciel)

Ordinateur, tablette ou smartphone équipé d'une sortie audio, d'un micro et d'une webcam

DURÉE en HEURES :

7h

METHODES PEDAGOGIQUES

- Formation en présentiel ou à distance (classe virtuelle) animée en français
- 4 à 8 stagiaires par formateur
- Contrôle continu et certificat de stage

FORMACODE :

34085 (Stratégie commerciale)

CERTIFICATION / EVALUATION

Attestation de formation

NIVEAU : 0

Savoir-être commercial et communication adéquate

- La nécessité du suivi de la relation clientèle, fréquence et outils
- Le savoir-être dans le suivi commercial (en rendez-vous, par e-mail, via les modes de communication utilisés, les réseaux sociaux...)
- Utiliser le ton et le style adaptés à une relation commerciale

Gérer les incidents de la relation commerciale

- La courbe de confiance dans la relation
- Gérer les incidents (défaut, délais, non-conformité,...) et l'insatisfaction du client
- Chercher des solutions et mettre en place les actions correctives dans les délais annoncés
- Apporter une réponse satisfaisant les parties
- En cas d'insatisfaction soutenue ou d'attitude agressive (à l'oral et/ ou à l'écrit) : garder son calme et communiquer de façon assertive et courtoise dans une situation délicate
- Mettre en place des actions préventives et tendre vers le consomm'acteur

DES CONSEILLERS A VOTRE ECOUTE