

DÉVELOPPER LES RELATIONS AVEC LE CLIENT

A qui s'adresse ce programme :

A toutes les personnes de l'entreprise dont le rôle inclut le développement des relations avec les clients par la vente de produits ou services.

Pré-requis : avoir suivi le module "Mener un entretien avec le client".

Résultats attendus :

Donner à tous les collaborateurs des outils pour développer les relations professionnelles avec les clients en identifiant et en répondant aux besoins complémentaires de ces derniers.

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de la formation, les participants pourront :

- ▶ Trouver des indices pour découvrir les besoins complémentaires du client et déterminer si l'entreprise possède des produits ou services répondant à ces besoins.
- ▶ Avoir une discussion avec le client pour en savoir plus.
- ▶ Répondre en donnant de l'information qui va aider le client à prendre des décisions, relier les caractéristiques et les avantages à ses besoins.
- ▶ Résoudre les problèmes qui apparaissent quand un client a des doutes, comprend mal ou n'apprécie pas un élément d'un conseil ou d'une recommandation.

Modalités :

Durée : 4 heures.

Taille du groupe : De 6 à 12 participants.

Déroulement du programme :

Les participants vont mener différentes activités de façon individuelle et en groupe, vont mettre en pratique les concepts clés, utiliser la vidéo et avoir des discussions de groupe afin d'explorer les thèmes suivants :

- ▶ Connaître les difficultés et les bénéfices pour développer la relation client.
- ▶ Identifier les indices des besoins supplémentaires.
- ▶ Savoir mener une conversation de découverte.
- ▶ S'exercer à répondre aux besoins supplémentaires du client.
- ▶ Résoudre les préoccupations du client.
- ▶ Planifier les actions à mener.

Outils pédagogiques disponibles :

- ▶ Un guide d'animation (procédures, vidéo, panneaux muraux, matériel d'activités).
- ▶ Un manuel participant contenant un plan d'action personnel et des outils détachables.
- ▶ Le questionnaire d'évaluation de niveau 1 : questionnaire de satisfaction.
- ▶ Le questionnaire d'évaluation de niveau 2 : acquisition des techniques.
- ▶ Le questionnaire d'évaluation de niveau 3 : évaluation du comportement.
- ▶ Des outils de suivi.
- ▶ Des sessions d'application virtuelles.
- ▶ Des sessions de renforcement.



A propos de Miller Heiman Group

Miller Heiman Group une Société Internationale leader dans le domaine de la performance commerciale et de l'excellence de la gestion des clients. Nos ressources sans équivalent et nos solutions proviennent de la combinaison de savoir-faire et d'expérience de marques puissantes qui constituent MHI Global - Miller Heiman, AchieveGlobal, Channel Enablers et Impact Learning Systems.

Ensemble, ces Sociétés ont adopté la conviction inébranlable que la meilleure approche de l'engagement du client est celle qui est collaborative et guidée par les enjeux et besoins spécifiques de chaque client.

Soutenue par l'expérience pragmatique de praticiens des ventes passionnés, MHI Global procure un savoir-faire d'excellence et une expérience dans tous les aspects des processus de relation client et de vente. Nous travaillons avec des organisations dans tous les domaines d'activité, où qu'elles soient dans le monde, pour bâtir et entretenir des organisations hautement performantes, centrées client, en mesure de piloter une croissance profitable et de haut niveau.