

# MENER UN ENTRETIEN AVEC LE CLIENT

## A qui s'adresse ce programme :

A tous les collaborateurs exerçant une activité de service.

## Résultats attendus :

Donner à tous les collaborateurs de l'entreprise des outils et techniques pour communiquer de façon efficace avec les clients.

## Objectifs pédagogiques :

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

- ▶ Identifier et dépasser les obstacles courants à une communication efficace.
- ▶ Ouvrir l'entretien avec un client de façon à établir une relation de confiance et de coopération.
- ▶ Identifier les besoins du client au travers de techniques efficaces, savoir ajuster les objectifs du dialogue.
- ▶ Créer des occasions pour dépasser les attentes du client.
- ▶ Transmettre un message qui aide le client à prendre des décisions, tout en pressant les objections du client.
- ▶ Conclure un entretien de façon à maintenir le même niveau de confiance avec le client.

## Modalités :

Durée : 1 jour.

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 :

- ▶ Les quatre volets d'une interaction avec un client.
- ▶ Les techniques d'ouverture d'un entretien avec un client.
- ▶ L'utilisation de formules d'ouverture et de conclusion.
- ▶ Ajuster les objectifs de l'entretien.
- ▶ Pressentir les objections de l'entretien.
- ▶ Le plan d'action.

## 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.