

### PROGRAMME

2 jours

#### 1. APPREHENDER L'IMPORTANCE DE LA GESTION D'UN CLIENT

- Les techniques d'approche du client :
- Les 4 « C »
  - \* Prise de contact
  - \* Prise en charge
  - \* Assurer la communication
  - \* Prise de congé
- La découverte des attentes du client
- Les critères de bonne gestion d'un échange clientèle
  - \* Les 7 « P »
  - \* L'écoute active
  - \* L'empathie
  - \* La reformulation

#### 2. L'ADAPTATION A SON CLIENT

- La personnalisation de l'échange
- La gestion des situations difficiles
- Les positions de vie
- L'affirmation de soi
- L'assertivité

#### 3. PERSONNALISER SA DEMARCHE

- Savoir se présenter
- Mettre au point une accroche
- Garder la direction de l'entretien
- gérer les réclamations

### OBJECTIFS

- Communiquer positivement avec les clients
- Développer un état d'esprit service en traitant les clients de façon commerciale
- Transmettre une image d'entreprise dynamique par les outils de communication et la connaissance de soi
- Faire prendre conscience de l'importance déterminante du premier contact

### MÉTHODE

- Apports méthodologiques et analyse de cas concrets
- Exercices pratiques en sous-groupes issus des expériences vécues par les stagiaires
- Les participants identifient et valorisent leurs points forts lors des entraînements à la vidéo