

En amont, un questionnaire de pré formation est envoyé par MBC FORMATION, pour préciser les attentes et les besoins des participants .

Développer son sens client au quotidien

Satisfaire les clients ne suffit plus pour les fidéliser durablement. Aujourd'hui, les clients veulent vivre des expériences uniques, ressentir de l'émotion et être conquis par les services proposés. Pour cela, il est nécessaire de les accompagner dans leur choix et usages, d'être force de proposition, de les surprendre, et d'instaurer une relation vivante et durable.

Une journée pour prendre du recul et se perfectionner dans ses pratiques, pour se réapproprier les outils clés, pour provoquer un déclic et s'orienter client !

A qui s'adresse cette formation ?

Toute personne en contact physique avec un client

Objectifs

- Mettre le client au cœur de son quotidien
- Gérer efficacement la relation avec un client
- Contribuer à la fidélisation du client par une communication de qualité

Durée : 1 jour

Pré requis : cette formation ne nécessite pas de pré requis

Programme

- Intégrer les nouveaux enjeux de la relation client
- Identifier et répondre à leurs attentes
- Prendre en compte l'image de l'entreprise dans la relation client
- Être prêt à accueillir
- Se centrer client : questionner, écouter et reformuler

Expert en Management & Relation client & Communication professionnelle

- Proposer des solutions positives et convaincantes
- Ancrer la préférence client durablement

Nos méthodes pédagogiques : la Form Action !

Études de cas, brainstorming, analyses et retours d'expériences, mises en situation enregistrées et filmées, écoute d'appels, débriefing vidéo, fiches d'observation, réflexion sur les attitudes et l'état d'esprit : des ateliers actifs pour progresser vers de nouveaux savoir-faire et de nouveaux savoir-être en toute simplicité !

Les plus d'MBC FORMATION

- **Une consultante formatrice experte en communication professionnelle et en relation commerciale à votre disposition par mail et par téléphone**
- **Avec quinze années d'expériences en tant que consultante formatrice et à l'aise tant dans la conception que dans l'animation de formation (consulter son profil)**
- **Pour des formations sur mesure : toutes mes formations sont modulables en termes de durée, de format, de lieu et de méthode pédagogique.**
- **Organisme de formation local**