

Public : commerciaux, responsables des ventes, Customer Success Managers, ...

Prérequis : être impliqué, d'une manière ou d'une autre, dans la vente

Modalités pédagogiques : formation personnalisée et dynamique incluant cas concrets, mises en situation, jeux de rôles, et exercices ludiques favorisant l'apprentissage.

Modalités d'évaluation : test d'évaluation final

Durée : 2 jours, 14 heures

Prix : 1 500 € HT / 1 800 € TTC, éligible à la prise en charge par les Opérateurs de Compétences (OPCO)

Information et réservation : olivier@stratsat.fr

Objectifs pédagogiques – Pourquoi cette formation ?

Le Client est le capital #1 de l'entreprise. Qu'il soit nouveau, récemment acquis, ou fidèle depuis de nombreuses années, il est le garant de la croissance du chiffre d'affaires de l'entreprise, et -encore mieux- de sa marge.

Que vous soyez chasseur ou éleveur, en charge de l'acquisition de nouveaux clients ou du suivi des clients existants, votre réussite dépend de la Relation de confiance que vous saurez initier, construire, et faire fructifier, au fil des mois et des années.

A travers cette formation apprenez les clés de la fidélisation, ses leviers et ses bénéfices.

Syllabus – Programme de la formation

Jour 1 – matin

Présentations, introduction, règles du jeu, objectifs communs

La Relation Client

- ✓ Ecoute active, empathie, implication
- ✓ Les canaux de communication : téléphone, mail, face-à-face, ...
- ✓ Construire une relation de confiance

Jour 1 – après-midi

La Satisfaction Client

- ✓ Satisfaction vs. importance
- ✓ La symétrie des attentions
- ✓ Gestion de l'insatisfaction

L'Expérience Client

- ✓ Définition, de 1980 à aujourd'hui
- ✓ Les 6 leviers de l'expérience client, gage de fidélité

Jour 2 - matin

La Fidilité Client

- ✓ Avantages comptables de la fidélité (€)
- ✓ Les 3 bénéfices de la fidélité
- ✓ Les programmes de fidélité

Jour 2 – après-midi

Le Customer Success Manager

- ✓ Démarrer sur de bonnes bases, l'état d'esprit gagnant
- ✓ Identifier des opportunités commerciales
- ✓ KPIs du succès, à surveiller

Conclusions, engagements, mises en action