Formation Développer la relation client au cœur de son commerce

Commerçant **Commercial / Vente**

Référence de la formation : **C407**
Villes : **Strasbourg**, **Colmar**, **Mulhouse**

Au travers du programme ci-dessous, le stagiaire sera capable, à l'issue de la formation de :

- S'appuyer sur son fichier client pour fidéliser sa clientèle
- Repenser son « service client »
- Comprendre comment entretenir sa relation client à long terme

A distance **Accessible**

Durée : **2 heures**
Tarif Inter : **150 € net**

Tarif intra sur demande

Mise à jour le 29 mai 2024

Objectifs de la formation

- Savoir mettre en place des outils pour développer une relation client de qualité et à long terme
- S'appuyer sur son fichier client pour fidéliser sa clientèle
- Repenser son « service client »
- Comprendre comment entretenir se relation client à long terme

A qui s'adresse la formation ?

Public

Pré-requis

- Toute personne travaillant dans la vente

- Aucun

Les points forts de la formation ?

- Formation animée par un professionnel de la vente et de la relation commerciale
- Format court de 2h en distanciel

- Proposition concrètes de solutions pour les situations vécues par les participants
    - Simulations de cas
    - Partage d'expériences

Programme de la formation

1. L'accueil, la base d'une relation réussie

- La première impression
- La constance de l'accueil

2. Fidéliser sa clientèle via une base de données de qualité

- Créer sa base de données
- La tenir à jour
- Anticiper sa stratégie de fidélisation

3. Comment « romancer » sa relation client ?

- Assurer un service clients de qualité
- Comment dépasser ses attendus ?

4. Gérer ses clients difficiles… pour les faire revenir en boutique !

- Rattraper un client insatisfait
- Garder une relation de confiance sur le long terme

Modalités de la formation

Modalités pédagogiques

Apports théoriques et applications concrètes Exemples et échanges
Application et mise en œuvre

Organisation

Formation en distanciel
Inter-Entreprises
Minimum 3 participants / Maximum 10 participants

Évaluation des connaissances

Validation de la formation

L’intervenant vérifie régulièrement au cours de la formation le degré d’atteinte des objectifs pédagogiques à travers des exercices d’application, des simulations ou des études de cas

Attestation d’évaluation des acquis
Attestation de suivi de formation

Livrables

Support de formation
Plan d’action personnel

Chiffres clés

93 %
de recommandation en 2024

90.5 %
de satisfaction en 2024

7266
nombre de stagiaires en 2024