

2 jours (14 h)

- **Effectif** : Min 4 / max 12 personnes
- **Présentiel**
- **Pré-requis** : Aucun
- **Intervenant** : Partenaires labellisés
- **Tarif** :
 - En intra : **1 600 €^{HT}/jour**
 - Hors frais de mission

Public visé

Toutes les personnes chargées de la vente et de la relation client.

Objectifs pédagogiques

- ▶ Évaluer la fiabilité et la performance de la relation auprès des plus gros clients de son portefeuille
- ▶ Identifier les zones d'appui et de vulnérabilité de la relation, pour chacun de ces clients
- ▶ Développer une démarche, applicable à chaque client, pour renforcer la qualité et la nature de la relation :
 - Consolider les acquis positifs
 - Améliorer les points faibles
 - Diminuer les risques d'incidents potentiels
 - Anticiper les désaccords possibles
- ▶ Modéliser le processus défini auprès de ses 10 plus gros clients afin de pouvoir le démultiplier auprès des autres clients significatifs de son portefeuille
- ▶ Mettre en place un suivi d'alerte à la fiabilité et à la pérennité de la relation client de son portefeuille

Contenu de la formation

APPORTS THÉORIQUES

- ▶ La mesure de la relation client :
 - Critères d'évaluation
 - Valorisation des critères
 - Incontournables
 - Pièges à éviter
- ▶ La méthodologie d'évaluation
- ▶ Les outils de suivi et d'alerte
- ▶ Les différents types d'actions d'appui
- ▶ Les 4 valeurs sûres d'une relation client durable
 - disponibilité
 - écoute active
 - empathie
 - anticipation et la résolution de problème

MISE EN PRATIQUE

Mesure de la qualité de la relation des plus gros clients de votre portefeuille

- ▶ Performance de la relation
- ▶ Identification des zones d'appuis
- ▶ Mise en évidence des zones de risques

Élaboration d'un plan d'action pour chacun des plus gros clients

- ▶ Renforcer la relation
- ▶ Élargir la relation
- ▶ Anticiper et minimiser les risques
- ▶ Redresser une situation dangereuse



Modalités pédagogiques

Le contenu de la formation peut être adapté et modulé en fonction des besoins et demandes spécifiques des apprenants dans le respect des objectifs de formation visés. Notre programme peut se décliner en INTRA, VISIO et SUR-MESURE.

Évaluation

- ▶ Évaluation formative tout au long de la formation (exercices pratiques)
- ▶ Évaluation des acquis en fin de formation
- ▶ Bilan de satisfaction des stagiaires
- ▶ Attestation de fin de formation