

FIDÉLISER ET PÉRENNISER LES CLIENTS

V107

DURÉE

2 jours (14h)

EFFECTIF

Min. 4 / max. 12 personnes

PRÉ-REQUIS

Aucun

INTERVENANT

Partenaires labellisés

TARIF

En intra :

• **1 600 € HT/jour**

Hors frais de mission

En inter :

• **Nous consulter**

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 chaque client
- 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 10 de ses plus gros clients afin de permettre de le démultiplier auprès des autres clients significatifs de son portefeuille
- Mettre en place un suivi d'alerte, de fiabilité et de 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 résolution de problème

MISE EN PRATIQUE

La mesure de la qualité de la relation des plus gros clients de son portefeuille

- Performance de la relation
- Identification des zones d'appui
- Mise en évidence des zones de risque

L'élaboration d'un plan d'actions 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