



# PROGRAMME DE LA FORMATION

## Non commerciaux : Gérer votre relation client

### JOUR 1

#### 1/ Ajouter la dimension relationnelle à son expertise

- Formaliser les enjeux de la relation client : image, chiffre d'affaires, fidélisation.
- Clarifier la contribution de l'expert à la relation client.
- Les différentes occasions de contact avec les clients.
- Voir le projet avec les yeux du client.

#### 2/ Mieux communiquer en face-à-face avec un client

- Distinguer l'objectif opérationnel et l'objectif relationnel.
- Établir le contact, favoriser la confiance.
- Détecter les attentes et problèmes du client.
- Valoriser la solution technique.
- Accepter critiques et objections, les traiter en souplesse.

### JOUR 2

#### 3/ Intervenir avec succès en avant-vente avec les commerciaux

- Partager les informations utiles.
- Se répartir les rôles.
- Exposer le "juste assez" de la technique.
- Être orienté "valeur ajoutée pour le client".
- Comment réagir si le commercial donne une information erronée.

#### 4/ Maîtriser la relation client dans les phases de réalisation et d'après-vente

- Repérer l'enjeu de ces étapes pour le client.
- Initier les contacts utiles et cadrer l'intervention attendue.
- Maintenir le contact jusqu'à la fin de son intervention.
- Faire face aux situations délicates :
  - annoncer un retard, une mauvaise nouvelle ;
  - faire face aux interlocuteurs agressifs, de mauvaise foi...
  - savoir refuser en préservant la relation ;
  - gérer une insatisfaction.