

C L'Homme Conseil
Développeur du Capital Humain

PROGRAMME COMMERCIAL
DEVELOPPER LA SATISFACTION DE SES CLIENTS

Céline LANGLOIS
Référente pédagogique, administrative et PSH
06 51 45 42 66
www.clhommeconseil.com
celinelanglois@clhommeconseil.com

LES **3 OBJECTIFS OPERATIONNELS** DE LA FORMATION

1. CONNAITRE LES TECHNIQUES DE RELATION CLIENT PAR TÉLÉPHONE
2. CONNAITRE LES TECHNIQUES DE GESTION DES RECLAMATIONS
3. IDENTIFIER LES CRITERES D'UNE COMMUNICATION ECRITE EFFICACE ET POSITIVE

PROGRAMME

1 S'APPROPRIER LES TECHNIQUES DE COMMUNICATIONS

- Valoriser les bénéfices de la communication positive et bienveillante
- Apprendre à lever ses propres freins « les boîtes noires »
- Identifier les spécificités de la communication par téléphone
- Développer l'impact de sa communication verbale et para-verbale
- Adopter un langage persuasif

2 DÉVELOPPER LA RELATION CLIENT PAR TÉLÉPHONE

- Personnaliser le contact
- Identifier les besoins du client par le questionnement
- Personnaliser son argumentation - Méthode CAB -
- Traiter et répondre aux objections
- Conclure positivement pour engager le client

3 FIDÉLISER SES CLIENTS, MÊME DANS DES CONDITIONS DIFFICILES

- Etre au service de ses clients
- Savoir dire NON lorsque c'est nécessaire, obtenir des contre parties
- Repérer des situations litigieuses et identifier les origines
- Gérer efficacement les réclamations et les litiges
- Valoriser une solution gagnant –gagnant

4 OPTIMISER SA COMMUNICATION ECRITE

- Choisir un objet de mail pertinent
- Structurer ses écrits par la méthode SPRI
- Respecter les règles spécifiques à chaque type d'écrit

VALIDER SON PLAN D'EVOLUTION PERSONNEL (PEP)

- Identifier ses axes de progrès et définir son plan d'action

DUREE

2 jours - 14h
Format distanciel nous consulter

PUBLIC

Assistant(e) Commercial(e), Commercial(e) sédentaire et tout collaborateur en relation avec des clients
Pour toute adaptation pédagogique au public ciblé, nous consulter

PRE REQUIS

Aucun

ACCESSIBILITE HANDICAP

Nous consulter avant la formation pour tout aménagement particulier

MODALITES ET DELAIS D'ACCES

Un délai de 3 semaines est requis, après consultation, pour mettre en oeuvre la formation

TARIFS

Un devis est établi après analyse de vos besoins

PEDAGOGIE ET MOYENS TECHNIQUES

- La pédagogie inversée pour consacrer notre énergie sur l'entrainement
- Des ateliers courts en petits groupes pour des réponses personnalisées
- Une pédagogie positive qui repose sur l'entraide, l'intelligence collective
- Une stratégie d'apprentissage orientée à 70% vers l'action
- Connexion Internet / PC / Micro / Caméra / Téléphone

MODALITES D'EVALUATION

- AVANT : Questionnaire de niveau et recueil des objectifs de développement
- PENDANT : Evaluation à chaque étape (Exercices ou mises en situation)
- APRES : Questionnaire d'évaluation des acquis et d'évaluation de la formation
- APRES : Suivi post- formation à la carte

SANCTION

Certificat de réalisation à l'issue de l'action

LES + DE LA FORMATION

- Intervenante avec 20 ans d'expérience en commercial et management
- Une pédagogie basée sur des méthodes actives
- Des études de cas à partir de situations vécues
- Construction d'un Plan d'Evolution Personnel

Consultez le taux de satisfaction: http://clhommeconseil.com/avis.php

Mise à jour 2026-08-18