



L'excellence dans la relation client

Mercuri International

Programme

L'excellence dans la relation client

Offrir une expérience unique

Ce programme a pour vocation de faire vivre à vos clients une expérience unique, pour qu'ils soient satisfaits et fidèles à votre entreprise. En suivant ce parcours, les participants découvrent tous les éléments nécessaires pour y parvenir, de la communication efficace au traitement des réclamations.

Population ciblée

Tous ceux qui souhaitent faire vivre une expérience unique à leurs clients.

Durée

Apprentissage numérique : 4h30

Format du programme

100% digital ou en combinaison avec des formations en présentiel ou en classe virtuelle.

Vidéos, exercices, questionnaires, documents téléchargeables, scénarios ludiques et forums ouverts pour se connecter à la communauté. Tout le matériel est compatible avec les PC portables, les tablettes et les smartphones.

Aperçu du parcours

- 1. DÉCOUVRIR L'EXCELLENCE DE LA RELATION CLIENT**
Comprendre ce que signifie l'excellente en matière d'expérience client et pourquoi c'est si important.
- 2. COMPRENDRE LA COMMUNICATION**
Découvrir les caractéristiques de la communication qui influencent la manière dont les messages sont envoyés et interprétés.
- 3. LE POUVOIR DU STORYTELLING**
Utiliser le storytelling pour susciter l'intérêt de votre public.
- 4. L'ÉCOUTE ACTIVE**
Pratiquer l'écoute active afin d'accorder au client toute l'attention qu'il mérite.
- 5. QUESTIONNEMENT EFFICACE**
Découvrir quel type de questions poser au client et à quel moment, afin de mieux comprendre ses besoins et d'établir une excellente relation avec lui.
- 6. UNE EXCELLENTE EXPÉRIENCE CLIENT EN FACE A FACE, PAR TÉLÉPHONE ET PAR E-MAIL**
Maîtriser les aspects clés d'une excellente relation client en face à face, par téléphone et par e-mail.
- 7. RÉPONDRE AUX OBJECTIONS DU CLIENT**
Traiter les objections du client de manière appropriée avec notre méthode.
- 8. FAIRE FACE À DES SITUATIONS DIFFICILES**
Gérer les objections de vos clients en adoptant la bonne approche.

Aperçu du parcours

1

Découvrir l'excellence de la relation client

- Que signifie l'excellence en matière d'expérience client ?
- Qu'est-ce qui influence l'expérience et les décisions
- Votre rôle dans l'entreprise axée sur le client
- Qu'est-ce que la satisfaction du client ?
- Comment fidéliser les clients ?
- Le cadre pour des expériences clients fortes

2

Comprendre la communication

- Les caractéristiques de la communication
- Les multiples facettes d'un message
- Les acteurs : les personnes
- Comprendre les types de personnalité

3

Le pouvoir du storytelling

- Pourquoi raconter une histoire
- Comment construire une histoire puissante et engageante ?
- Utiliser le storytelling pour susciter l'attention du public

4

L'écoute active

- Pourquoi l'écoute active ?
- L'importance de l'écoute active

5

Questionnement efficace

- L'importance des bonnes questions
- Pourquoi poser des questions ?
- Comment interroger efficacement

6

Une excellente expérience client en face-à-face, par téléphone et par e-mail

- Les aspects clés d'une excellente relation client en face-à-face, par téléphone et par e-mail
- En quoi consiste une excellente expérience client en face-à-face, par téléphone et par e-mail

7

Répondre aux objections du client

- L'importance de traiter les objections des clients de manière appropriée
- Comment traiter les objections du client

8

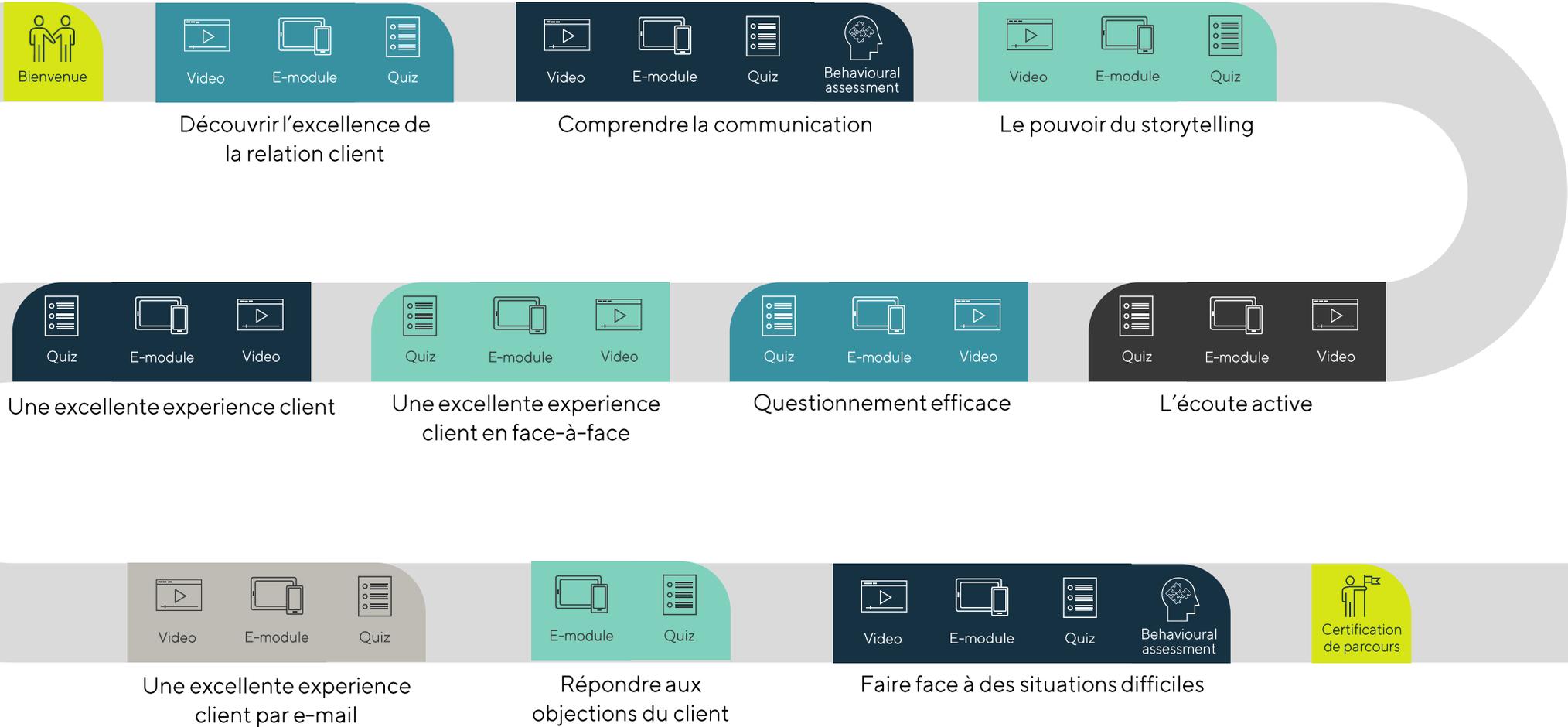
Faire face à des situations difficiles

- Pourquoi faire face à des situations difficiles ?
- Test sur les positions de vie
- Gérer une communication difficile
- La méthode DESC
- Gérer ses propres émotions

Parcours d'apprentissage



Sont également en combinaison avec des formations en présentiel ou en classe virtuelle.





Grow your people
Grow your business