

A4 – Accueil – Etre pro-actif dans sa relation clients

20 heures 1300 euros

[Cible et pre-requis]

- Collaborateurs ; Servir les clients

[Objectifs]

Dynamiser sa relation de service en adoptant un comportement pro-actif

- Faire la différence entre un comportement réceptif et un comportement proactif
- Identifier les situations propices à la pro-activité
- Comprendre ce qu'implique l'engagement de service promis (explicitement ou implicitement) par sa marque
- Comprendre la nécessité d'utiliser un comportement pro actif
- Connaître et lever ses propres freins à utiliser un comportement proactif
- Maîtriser les scénarios de situations proactives de son quotidien

[Accompagnement]

2 journées de 8 heures en présentiel et 4 heures d'accompagnement, préparation et analyse

- Temps de la rencontre : définition des objectifs opérationnels de chaque stagiaire, en lien avec son n+1 et le formateur
- Temps de la synthèse : session de formation et évaluation « à chaud »
- Temps de la mise en œuvre : dans le quotidien professionnel du stagiaire, pendant environ 6 semaines, avec l'appui du formateur
- Temps de la mesure : validation de l'efficacité de la formation dans le quotidien professionnel du stagiaire, en lien avec le n+1 et le formateur

[Programme]

- Travail à partir de sa promesse client.
 - Définition de la pro activité
 - Pourquoi adopter un comportement proactif ?
 - Les droits et devoirs d'une fonction
 - Entraînements
 - Plan d'action.
- NB : la pro activité spécifique à la vente est traitée dans la formation « Développer ses ventes ».

[Expérience proposée]

S'entraîner de manière concrète et intensive à l'utilisation de comportements pro-actifs à partir de situations issues de son quotidien, lors d'ateliers animés par un comédien.

[Compétences développées]

- Accueillir et orienter ses clients et ses visiteurs.
- Conseiller ses clients.
- Anticiper les demandes de ses clients.
- Expliquer une donnée technique de manière pédagogique.
- Saisir une opportunité pour aider un client ou lui proposer les services de l'unité.

[Formations complémentaires]

- Développer ses ventes
- Savoir réagir aux situations difficiles
- Mieux s'affirmer

[animateurs]

Professionnels et spécialistes de la relation clientèle : Adrien Chatenay