

**Public concerné**

Collaborateurs en production, en exploitation, en opérationnel.

**Prérequis**

En contact avec la clientèle. Usage du téléphone et du mail.

**Objectif opérationnel**

Analyser en autonomie la demande du client et s'assurer de la réaliser en optimisant sa satisfaction.

**Durée**

1 jour (7 heures).

**Objectifs pédagogiques**

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Adapter sa communication pour mettre en valeur son image et celle de l'entreprise.
- Appréhender les enjeux d'une prestation du point de vue client.
- Identifier les situations délicates avec un client.
- Communiquer avec assertivité.

**Formateur**

Formatrice et commerciale terrain avec + de 17 ans d'expérience commerciale et pratique pédagogique confirmée.

**Lieux**

Dans vos locaux ou en distanciel selon vos besoins.

PROGRAMME Jour 1

1- Optimiser sa posture pour valoriser son image

- Renforcer l'image de l'entreprise.
- S'approprier les différentes formes de communication.
- Rassurer par l'utilisation du vocabulaire adapté.

2- Par la qualité du travail effectué

- Mesurer l'enjeu du besoin client et le reformuler correctement.
- Identifier la demande et la motivation du client en adéquation avec la prestation vendue.
- Optimiser le rendu de l'offre, du produit ou de la prestation.

3- Identifier les situations délicates avec un client

- Identifier l'ampleur de la situation de conflits éventuels.
- Creuser une réclamation client.
- Traiter une urgence, un client envahissant, une demande impossible sans pénaliser son activité.
- Communiquer avec assertivité.
- Dire non sans entrer en conflit.

**Méthodes pédagogiques**

En présentiel ou distanciel.

Formation interactive et pratique : apports théoriques, études de cas, mises en situation, échanges de pratiques.

**Modalités d'évaluation**

- Auto-positionnement avant la formation.
- Quiz et mises en situation pour vérifier l'acquisition des compétences.
- Feedback direct du formateur.

**Modalités d'accès**

- Contact direct avec Isabelle Fourzoli ou via formulaire de contact (07 71 60 39 40 - isabelle.fourzoli@motivente.fr).
- Formation possible après analyse des besoins.
- Délai de réponse : sous 3 semaines.

**Accessibilité**

Personnes en situation de handicap : adaptations possibles sur demande.