

Développer la service attitude et l'esprit client

Objectifs

Durée : 2 jours



- Acquérir un « esprit client » favorable au développement des relations client.
- Mettre le client « au cœur » des priorités en toute circonstance.
- Adopter une attitude positive : celle qui va dans le sens du client.
- Développer la dimension commerciale de sa fonction.
- Relayer et développer une politique de service, anticiper les besoins du client et mettre en œuvre un service personnalisé

Contenu

➤ Comprendre et relayer la priorité de service client :

- Le comportement des consommateurs et les attentes des consommateurs dans la relation vendeur.
- Introduire la vente.
 - ✓ Les valeurs dans la relation client
 - ✓ Des valeurs aux actes
 - ✓ Des actes aux attitudes vendeur
 - ✓ Des attitudes aux qualités vendeur



➤ Mettre en œuvre un posture et communication facilitantes:

- Le schéma de la communication interpersonnelle ; transformer l'intention en effet positif
- Les mécanismes personnels.
 - ✓ Les croyances et valeurs
 - ✓ Langage non verbal, attitudes et signaux client
 - ✓ La notion d'écoute et prédicats positifs ; attitudes d'écoute facilitantes.

➤ Mettre en œuvre la priorité clients:

- L'organisation attendue : Valorisation de la priorité client dans l'organisation ; La notion de services spontanés ; Les clés de la qualité de service ; la synergie entre service et la circulation de l'information.
- La mise en pratique de la priorité client : La priorité client dans l'acte d'accueil ; Le rôle du vendeur dans la promotion de l'image de l'Entreprise ; La notion de relais vendeur ; De l'implication du vendeur à la notion de personne ressource.

Méthodes et outils



- Progression mentale autour de savoirs issus de la PNL.
- Ateliers de travail de décryptage des attentes clients et des priorités vendeur.
- Diagnostic des qualités de vendeur et des attitudes d'écoutes préférentielles selon PORTER.
- Etudes de cas relationnelles sur scénarios et d'analyse concurrentielle

- Entraînement progressif puis intensif sur saynètes.
- Conseil d'une intervenante experte en distribution.
- Plan de progrès individuel.
- Livret participant, exercices d'entraînement et grille de mission à compléter fournis.

Tarif

Calendrier

Nous consulter

Nous consulter