

# Orientation Client

*S'orienter client et communiquer avec impact*



<b>Modalités</b>	En présentiel ou à distance
<b>Durée</b>	1 jour en présentiel ou 2 x 3h30 en classes virtuelles
<b>Cible</b>	Tout collaborateur
<b>Prérequis</b>	Aucun
<b>Evaluation</b>	Quiz d'évaluation des acquis
<b>Tarif</b>	Sur devis

## Objectifs pédagogiques

- S'orienter client dans ses contacts internes
- Prendre sa place dans la relation clients
- Faire face positivement aux suggestions et manifestations d'insatisfaction des clients

## Déroulé

### **Matin : s'orienter client pour développer une stratégie gagnante**

- Définir la notion de client (externe et interne)
  - > Comprendre la notion de client
  - > Identifier mes clients
- Se situer dans la relation client
  - > Vivre le parcours du client pour mieux le comprendre
  - > Identifier les enjeux d'une expérience client réussie
- Contribuer à une expérience client réussie
  - > Connaître les sources de satisfaction clients
  - > Distinguer attentes opérationnelles et relationnelles
  - > Situer son rôle dans ce parcours

### **Après-midi : communiquer avec impact**

- Accrocher le client
  - > Structurer la présentation de son offre pour gagner en impact
  - > Soigner sa prise de parole pour faciliter les échanges
- Accueillir les demandes et faire face aux exigences clients avec empathie
  - > Développer son assertivité
  - > Poser les bases du savoir écouter

## La pédagogie Mauricette

- Alternance d'apports théoriques et de temps d'échanges
- Prise de recul par le questionnement et partage d'expériences entre pairs
- Expérimentation et mises en pratique

**Cette formation vous intéresse ?  
Contactez Thomas, notre Business Manager !**

 [tpommier@aneo.fr](mailto:tpommier@aneo.fr)

 06 59 37 97 21