

## RENFORCER LA RELATION CLIENT

*Optimiser l'image et le savoir-faire de votre entreprise au travers de la Relation client*

### But de la formation

Une entreprise s'appuie d'abord sur les compétences métiers, au sens techniques, de ses collaborateurs bien moins, si ce n'est très peu sur leurs capacités relationnelles. Or, celles-ci présentent de très nombreux avantages pour se démarquer et sont même devenues un formidable bras de levier économique, commercial et surtout de fidélisation.

Nos Consultants **PEC Conseil** interviennent pour auditer le contexte de l'entreprise, plus généralement son organisation et les éventuelles sources de dysfonctionnement connues au sein de l'ensemble des Services et notamment commerciaux et techniques qui devraient servir un intérêt commun. Ces deux derniers sont la cible principale des appels clients.

Nos Consultants **PEC Conseil** s'appuieront sur leur expertise pour affiner la nature des échanges client, à l'audio comme à l'écrit, et apporter de vraies solutions à l'entreprise et l'ensemble de ses équipes, en mode formation action.

### Objectif opérationnel

La formation conduit chaque collaborateur à :

- Comprendre le rôle de la communication dans les enjeux commerciaux de son entreprise
- Comprendre les comportements des clients
- Apprendre à développer des relations positives et de service
- Savoir apporter sa plus-value par la concrétisation d'actes commerciaux
- S'épanouir professionnellement dans un rôle d'écoute client

### Gains régulièrement obtenus

- L'apaisement dans les échanges avec les clients
- La baisse des impayés (pannes récurrentes, pièces détachées, ...)
- Le relai assuré vers les commerciaux dédiés (nouveautés, salons pro, ...)
- La mise en oeuvre ou le renouvellement des contrats commerciaux
- La connaissance et la présentation des nouveaux produits
- La satisfaction client

### Durée et modalité de la formation

- Préparation : « 5 jours, en moyenne avec les Directions Générale, Technique & Commerciale
- Face à face de 2 à 3 jours séparés par une intersession, en mode 2+1 à une semaine
- Groupe de formation de 6 à 8 personnes en Intra sur mesure

Phase théorique participative et travaux individuels et de groupe : jeux de rôle, entraînement en équipe, simulations de situations et analyse vidéo, préparation à leur nouveau rôle dans l'entreprise, mise en valeur de ce nouvel enjeu puis:

possible développement transversal complémentaire dans l'entreprise par des actions de conseil et d'accompagnement jusqu'à conjuguer les affaires avec le Service client-Centre de profit.

### Consultants-Formateurs

Ingénieur Pilote & Responsable de projet (25 ans d'expérience) : **Philippe-Erwan COLLÉAUX**

Autres Consultants-Intervenant issus de Grandes Ecoles et surtout Experts de la Relation client