



OBJECTIFS FORMATION

- Identifier le profil psychologique de son interlocuteur
- Adapter son discours en fonction du profil psychologique de son interlocuteur
- Apprendre à se différencier de la concurrence
- Appréhender la GRC (gestion de la relation client)
- Comprendre l'environnement du CRM et de l'e-CRM
- Comprendre ses KPI (Indicateurs clé de performance)
- Fidéliser et développer son portefeuille client

MOYENS PÉDAGOGIQUES & MODALITÉS D'ÉVALUATION



- Échange interactif
- Support papier et informatique
- Mises en situation
- Exercices en groupe
- QCM

Durée : Deux jours

Date : à déterminer

Délais d'accès : trois semaines

Lieu : Intra-entreprise à partir de un stagiaire

Extra-entreprise - entre trois et 12 stagiaires (optimal huit stagiaires)

Tarif : Sur devis

Contact : formation@axelperf.com ou au 04.68.05.49.65

Prise en charge OPCO ou autres : accords préalable ou acompte

Public : tout public

Version du 31/01/2024

Formateur : Jean-Michel Dutois

Cette formation permet aux apprenants d'identifier les différents profils de clients pouvant être rencontrés à l'occasion de leur développement commercial et programme de fidélisation et de comprendre comment adapter leur comportement afin d'aboutir à leurs objectifs.

Formation pragmatique reposant sur différentes techniques comportementales.

MODULE 1 : COMPRENDRE LE CLIENT

- Qu'est ce qu'un client
- Écouter, observer, identifier le style de votre client
- L'écoute active. Les trois formes d'écoute active
- Les outils de la PNL au service d'une meilleure communication

MODULE 2 : ANALYSE DES QUATRE PROFILS TYPES

- Définitions, inconvénients, conseils
- Le Bavard
- L'Hyperactif
- Le Rigide
- Le Méthodique

MODULE 3 : LA MÉTHODE SONCASE

- Comment adapter sa stratégie en fonction des six profils psychologiques de clients

MODULE 4 : ADAPTER SON COMPORTEMENT AU STYLE DE CLIENT

- Adapter son comportement en fonction du style de votre client

MODULE 5 : GESTION DES PROFILS DIFFICILES

- Identifier les niveaux de difficulté et diagnostiquer les raisons
- Adopter une attitude d'autorité et de conseiller "Expert"
- Adapter son comportement en fonction du profil

MODULE 6 : ÉVOLUER EN TERRITOIRE HOSTILE EN TOUTE SÉRÉNITÉ

- Identifier le degré de dangerosité
- Relativiser la situation avec un esprit d'ouverture
- Se positionner en "apporteur de solution"