

Relance et relation clients réussies

<https://www.estim-formation.com/formation-relance-et-relation-clients-reussies>

Objectifs de la formation

- Mettre en place une méthode favorisant les échanges.
- Personnaliser la relance clients.
- Préserver et optimiser la relation commerciale.
- Organiser, traiter et gérer sa relance clients.

Programme pédagogique

Actions préalables à la relance

- Comprendre le non-paiement
- Dédramatiser la réclamation
- Identifier le bon interlocuteur
- Connaître et cerner son client : identifier ses motivations
- Créer une typologie de clients
- Préparer sa relance et son argumentaire du point de vue du client et de l'entreprise
- Obtenir une convergence entre les intérêts en cause

Compétences requises pour la relance

- Management de la relance (empathie, communication et écoute active)
- Organisation personnelle (gestion du temps, réactivité)
- Gestion des conflits (clients difficiles, stress)
- Gestion comportementale

Pratique de la relance clients

- Relancer pour créer de l'intérêt (relance préventive)
- Cadence des relances et suivi
- Progressivité de la pression
- Traitement des objections
- Maîtrise des techniques et de l'utilisation du téléphone
- Méthode pour prendre des rendez-vous qualifiés et motivés
- Accompagner le client vers le changement du système de relance

Prérequis et public cible

Prérequis de formation :

Ce programme de formation ne nécessite pas de pré-requis particulier.

Cette formation est ouverte à tous les publics.

Modalité d'évaluation pédagogique

Évaluation des compétences acquises par les stagiaires :

À l'issue de la formation, un contrôle de connaissances permettra d'évaluer les compétences acquises par chaque participant.