

Fidéliser par la gestion de la relation client

Public concerné : toute personne d'une ETT en relation commerciale

Nombre de stagiaires : minimum 4 – maximum 10

Durée : 2 jours soit 14 heures

Objectifs de formation :

- Comprendre les enjeux de la fidélisation pour les agences d'emploi : pourquoi et comment
- Découvrir le mécanisme de la satisfaction du client.
- Identifier les pratiques et qualités que peuvent offrir les agences d'emploi et qui fidélisent les clients dans la durée
- Faire de la gestion des insatisfactions, une opportunité de renforcement du lien commercial
- Créer une relation de qualité en entretien commercial avec les EU
- Fidéliser par l'offre de nouveaux services

Programme :

J1

- **Comprendre les enjeux qualitatifs et quantitatifs de la fidélisation client**
 - Quelques indicateurs sur le cout de la prospection versus fidélisation
 - La clé : la relation client
- **Découvrir les 6 pratiques pour fidéliser un client de manière concrète et efficace**
 - La qualité du service proposé
 - L'écoute de son client : les habitudes d'achat, les enjeux, la typologie de l'acheteur, ses attentes explicites/implicites
 - La capacité à surprendre agréablement son client
 - La vérification de la satisfaction du client
 - Se différencier de la concurrence ce qui implique bien connaitre son marché, environnement, concurrence
 - S'adapter aux changements du marché pour offrir de nouveaux services
- **Identifier son rôle dans la relation client**
 - Prendre conscience de son rôle vis-à-vis du client
 - Repérer l'ensemble des points de contact avec le client

- Mettre en place une dynamique de relation client dans la durée
- **Bien connaître et comprendre ses clients par une écoute approfondie**
 - Approfondir l'analyse des besoins pour mieux y répondre
 - Distinguer les attentes implicites et explicites des clients
 - Différencier satisfaction client et fidélisation client
 - Analyser le mécanisme de la satisfaction du client pour y répondre
 - De la satisfaction à la fidélité
- **Gérer les relations et les situations délicates**
 - Ecouter vraiment les insatisfactions pour mieux comprendre les comprendre
 - Transformer les points d'insatisfaction en opportunités pour conseiller, fidéliser et générer plus de satisfaction
 - Donner à notre client les preuves de l'engagement et du professionnalisme de la structure
 - Mettre en place le suivi de la satisfaction client et le plan d'actions correctives

J2

- **Créer une relation client de qualité dans l'entretien commercial**
 - Les 6 phases de l'entretien commercial : *de la préparation au suivi de l'action*
 - Dépasser la simple expression d'un besoin : *creuser ...*
 - Utiliser les techniques d'écoute active
 - Revisiter toutes les techniques de questionnement gagnantes
 - Approfondir par l'utilisation des reformulations
 - Sélectionner les arguments les mieux adaptés : *gardez le CAP !*
 - Présenter les caractéristiques de votre offre et Valoriser sa prestation
 - Engager dans la conclusion : *signaux d'achat, techniques de closing*
 - Verrouiller l'action : *suite et suivi*
- **Mieux gérer son portefeuille client et fidéliser par l'offre**
 - Bien connaître et comprendre votre marché pour repérer les nouvelles tendances
 - L'analyse SWOT : un outil stratégique au service de votre développement commercial
 - Etre proactif auprès de mes clients grâce à ma connaissance des enjeux client, du marché et de ma maîtrise des dispositifs actuels (formation et autres leviers)



Méthodes et moyens pédagogiques mis en œuvre

Formation à visée très opérationnelle s'appuyant sur : partage de représentation, Simulation - jeux de rôle
entraînements, match quizz sur les objections.

Les intervenants elveor

L'équipe d'intervenants seniors ayant une expérience opérationnelle dans le dans le secteur d'activité du Travail Temporaire.