



## DEVELOPPER UNE RELATION POSITIVE AVEC LE CLIENT

### DOMAINE :

VTE-2012-006-FCM

### POPULATION CIBLE :

Vendeur et tout personnel d'un point de vente entrant en contact avec le client.

### PRE REQUIS :

Avoir suivi le stage « développer une relation positive avec le client » en présentiel ou avoir les connaissances équivalentes.

### RYTHME :

Présentiel :   
Formation à distance :   
Parcours :

### OBJECTIFS :

A l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Comprendre comment le client réagit, pourquoi il réagit.
- Avoir un comportement positif en toute occasion.
- Saisir ce que veut dire amabilité, service pour un client et ce que veut dire agressivité.

### DUREE :

Nombre de jour(s) 1 (7 heures)  
En continu Oui Non

### APPROCHE PEDAGOGIQUE :

Alternance d'exercices pratiques (70%) et de séquences théoriques (30%). Un quiz permettra de vérifier l'acquisition des connaissances.

### PROGRAMME :

#### ➤ Le comportement du client (rappel) :

- Les raisons de son agressivité, de ses réactions négatives,
- L'approche comportementale.

#### ➤ Les frustrations des clients :

- Pourquoi elles apparaissent,
- Pourquoi elles s'expriment.

#### ➤ Le litige, les déclencheurs de mauvaises réactions.

- Les typologies de client.
- Comment créer la relation positive avec le client ?
- Aborder le client difficile :
  - Les types de problèmes,
  - Les façons de réagir,
  - Les gestes qui sauvent.