

Participants:

Tous les collaborateurs en contact client: secrétaires, service après-vente, conseillers techniques, comptabilité, téléphonistes, conseillers externes, chefs de vente, assistantes de direction.

Vos objectifs sont les suivants:

- des **C**lients fidèles + de nouveaux?
- des **C**ollaborateurs fidèles + motivés?
- du **C**hiffre d'affaires supplémentaire?
- ✓ **Optimiser** l'accueil client et l'aiguillage d'appels
- ✓ **Faciliter** les relations clients
- ✓ **Renforcer** l'efficacité dans la communication
- ✓ **Fidéliser** les clients et développer la qualité du service
- ✓ **Maîtriser** le traitement des réclamations
- ✓ **Augmenter** la confiance en soi et la gestion du stress
- ✓ **Acquérir** de nouveaux clients
- ✓ **Développer** la communication constructive et la motivation personnelle
- ✓ **Profilier une image dynamique** de l'entreprise

Méthodes de training

Brefs exposés, travaux de groupes, échanges d'expériences, jeux de rôles, feedback individuel et ... bonne humeur!

Pourquoi un succès garanti longue durée?

L'orientation client c'est comme le vélo:
une fois l'équilibre trouvé, on ne l'oublie plus jamais !

- Training à l'aide d'exemples de la pratique des participants
- Création de scénarios (fil rouge): les participants exercent une méthode de préparation applicable au quotidien
- Entraînement avec enregistrement en laboratoire téléphone: chaque participant emporte sa K7
- Aides de transfert: permettent l'application immédiate dans la pratique

Ce qu'en disent les participants?

*Concret, super motivant et détendu, pas de théories,
BHS a une grande expérience de la pratique,
côtés psychologiques très intéressants,
indispensable pour mieux comprendre l'autre et se mettre à sa place!
Tous les gens en relation client devraient faire ce cours: Bravo et merci !*

Votre animatrice:



Barbara Haas-Schöttli

Conseillère en relations publiques avec brevet fédéral, spécialisée en communication et formation d'adultes. Indépendante depuis 1984. Training en **français** et **allemand** - parfaitement bilingue

Plus de 1'000 participants par an, provenant de toutes les branches.

Séminaires interne entreprise avec programme sur-mesure

www.formation-vente.ch

Thèmes principaux:

- ◇ Conseiller – Convaincre – Conclure:
 - ◇ au téléphone ◇ face à face ◇ foires, expositions
- ◇ Gestion des réclamations
- ◇ Acquisition de nouveaux clients
- ◇ Conduite de personnel
- ◇ Gestion temps et stress
- ◇ Quel est votre thème, vos buts?

Parlons-en, vous recevrez une offre sur mesure. Appelez directement: 079 622 61 46 ou info@bhs-training.ch

2 jours intensifs, orientés sur la pratique

Training Inter-entreprises

Pour l'excellence en relation client

Accueil et vente au téléphone

**Facilite la communication
et les entretiens difficiles**



BHS-Training

route de Chaulin 41

CH-1817 Brent-Montreux

021 983 18 83 Téléphone secrétariat

021 983 18 87 Fax

079 622 61 46 Mobile

www.bhs-training.ch

www.formation-vente.ch

www.verkaufstraining-schweiz.ch

Programme général

Accueil et vente au téléphone

• L'accueil est la carte de visite de l'entreprise

Instinctivement nous ressentons dès les premières secondes:

je suis le bienvenu, ils sont sympathiques, compétents (ou pas!).

Comment gagner, dès le début, la sympathie de l'interlocuteur?

Etre compris, comprendre son nom... et si l'on n'a pas compris?

• Lors de l'appel: 6" pour éveiller l'intérêt!

Préparation d'un entretien actif au client

• Les perles du standard et l'aiguillage d'appels

Comment savoir de quoi il s'agit, sans paraître curieux?

Comment aiguiller le client vers le bon service, sans dire:

Je ne sais pas où il est, non il ne m'a rien dit, ils sont tous en séance, vacances, malade, déjà parti il n'y a plus personne = vendredi à 15h.

• Comment écouter aimablement un entretien?

Lors d'appels multiples ou manque de temps:

comment interrompre, écouter, conclure?

• Comment établir rapidement la confiance?

Exercice "les mots éveillent des éMOtions"

Savoir donner un feedback pour rassurer

• Comment conduire un entretien sans imposer?

Comment déterminer rapidement les besoins du client?

Savoir poser des questions au lieu de d'affirmer

• Comment transformer une réclamation en réclame?

... et gérer les situations délicates de façon constructive?

5 erreurs à éviter

Comment calmer un client furieux, pressé voire agressif?

Comment passer de l'entretien "problème" à l'entretien "solution"?

• Comment conclure sans pression?

Savoir aider le client à obtenir ce qu'il veut!

Les objections: une chance de conclure!

• Mise en pratique

Préparation à l'aide du scénario **DACOR™**:

◇ **Réclamation**: comment en tirer profit?

◇ **Ventes additionnelles**: un chiffre d'affaires supplémentaire sans investissement

◇ **Retard de livraison**: comment l'annoncer de façon constructive?

◇ **Suivi d'offres**: comment concrétiser cet argent qui dort?

◇ **Impayés** et clients bloqués: comment procéder efficacement et avec diplomatie?

◇ **Acquérir de nouveaux clients** avec un rendez-vous

◇ **Objections**: comment les utiliser pour conclure?

◇ **Scénarios individuels**: élaboration de fils rouges pour un projet défini

• Gestion du stress

A chacun sa personnalité, comment la développer?

Comment garder son calme et transformer le stress

en défi motivant?

Comment développer la confiance en soi? Être ferme ne signifie pas "impolitesse"

Savez-vous qu'un client,
dont la réclamation a été bien traitée,
est **6 x plus fidèle** que celui qui n'a jamais eu de problème?

L'**orientation client** est un état d'esprit:
il s'acquiert de manière ludique et motivante.

Inscrivez-vous maintenant:

le nombre de participant est limité!

Date:

Lieu: Lausanne, à 5 min. de la Gare CFF ou Parking

Horaires: 09:00 à 17:00 heures

Second jour: 08:00 à 16:00 heures

Investissement tout inclus: **CHF 1'220.-**

Avec documentation, repas de midi et boissons,
attestation de cours, coaching après le cours

Remises 10% pour le second participant et
15% pour les suivants

Paiement à réception de la facture et
au plus tard 10 jours avant le cours

Inscription par fax 021 983 18 87 ou
www.formation-vente.ch

Société:

Adresse:

NP Localité

Responsable:

Tél.

Prénom + nom du ou des participants:

.....

.....

.....

.....

.....

Lieu et date:

BHS-Training

Route de Chaulin 41

CH-1817 Brent-Montreux

021 983 18 83 Téléphone

021 983 18 87 Fax

079 622 61 46 Mobile

info@formation-vente.ch