

Animer une réunion client « Grands Comptes »

Durée :

2 jours, soit 14 heures de formation

Horaires :

9h00-12h30 / 13h30-17h00

Public :

Chefs de centre, responsables grands comptes, et commerciaux susceptibles d'animer une réunion client et souhaitant faire évoluer leurs pratiques.

Accessibilité handicapés :

Pour les publics en situation de handicap, merci de nous contacter pour adapter les conditions d'accueil et d'accès.

Pré requis :

Aucun

Moyens pédagogiques :

- Alternance d'apports théoriques, d'exercices pratiques, de mises en situation et d'échanges d'expériences.
- Remise d'un support électronique.

Evaluation :

Quiz en fin de stage

Formatrice :

Marie CELHAY

Formatrice professionnelle certifiée en efficacité professionnelle et performance commerciale

25 ans d'expérience professionnelle

contact@resonances-conseil.com

06 14 45 18 73

OBJECTIFS

- Préparer et animer une réunion client « Grands Comptes »
- Optimiser sa communication pour convaincre
- Pérenniser la relation client pour fidéliser

PROGRAMME

JOUR 1 :

➤ Repérer les enjeux de la réunion

- Situer la réunion client dans le parcours client
- Identifier les enjeux de la réunion client

➤ Préparer sa réunion

- Définir les objectifs, les sujets à aborder et la périodicité
- Impliquer le client en amont
- Structurer son plan de réunion

➤ Animer la réunion

- Soigner le démarrage pour capter l'attention
- Présenter avec conviction : ce qui va bien, ce qui peut être amélioré
- Formuler une critique de manière constructive
- Impliquer son client pour co-construire des solutions

JOUR 2 :

➤ S'entraîner à animer

- Mise en situation : chacun anime une séquence de sa réunion client
- Feedback du groupe et de la formatrice : points forts / points d'amélioration

➤ Mieux communiquer pour convaincre

- Gérer les interactions avec les techniques de communication appropriées
- Synchroniser sa communication avec son interlocuteur
- Traiter l'objection

➤ Pérenniser la relation client pour passer de la satisfaction à la fidélisation

- Faire de la réclamation un levier de satisfaction client
- Capter les besoins pour proposer de nouvelles prestations
- S'engager sur le suivi