

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

La relation client de A à Z : créez une impression positive, apprenez à mettre en valeur



TARIFS

Adhérent Coût inclus dans la cotisation annuelle

Non-adhérent 120 €

PUBLIC *Max 20 participants*

Tout professionnel libéral ou membre correspondant souhaitant maîtriser la relation client dans son intégralité, en optimisant le premier contact et en développant un argumentaire percutant

INTERVENANT(S)

Romuald BOUGÉ
Expert en vente et management

[Inscription](#)

DATE(S) 	DURÉE 	HORAIRES 	TYPE DE SESSION 
Judi 7 novembre 2024	7 heures	de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 17h30	PRÉSENTIEL CPG - STRASBOURG

PROGRAMME

Objectifs de la journée :

1. Créer une impression positive dès le premier contact :

- Comprendre l'importance de la première impression.
- Apprendre à captiver et à éveiller une perception positive chez vos clients dès l'accueil.
- Savoir adapter son approche à son secteur d'activité.

2. Apprendre à mettre en valeur et à argumenter efficacement :

- Savoir poser des questions clés pour comprendre les besoins du client.
- Construire une argumentation claire et adaptée.
- Créer de l'intérêt et maintenir l'attention du client.

Créez une impression positive dès le premier contact

- L'importance de la première impression : pourquoi elle est cruciale et comment la réussir.
- Les étapes d'un accueil percutant : techniques et outils pour se différencier dès les premiers instants.
- Atelier pratique : exercices interactifs pour expérimenter et perfectionner votre accueil client.

Apprenez à mettre en valeur

- La découverte client : comprendre l'importance du questionnement et de la personnalisation.
- L'art de l'argumentation : construire et ajuster son argumentaire en fonction des réponses du client.
- Atelier pratique : mise en situation pour tester et améliorer vos compétences en argumentation.

À l'issue de cette journée, les participants maîtriseront les techniques pour créer une impression positive dès le premier contact et sauront valoriser leur offre grâce à une argumentation claire et percutante.