



# TRAINING 4 SUCCESS

## DÉTECTION COMMERCIALE

### Programme de formation

**PRE-REQUIS :** Pas de prérequis

**OBJECTIFS VISES :**

Connaître les différents types de client.

Savoir utiliser la posture orienté client

Connaître les enjeux de la qualité relation client.

**PUBLIC VISE :**

Toute personne en relation direct avec le client.

Toute personne susceptible d'intervenir en soutien lors d'une relation clientèle.

**METHODES PEDAGOGIQUES**

**UTILISEES :**

- Paperboard
- Ordinateur
- Vidéos
- Echanges de pratiques

**DUREE :** 1 journée soit 7 heures

1. Introduction :

Qu'est-ce qu'un client ?

Qu'attendons-nous en tant que client ?

Echange / tour de table

2. La relation client

La satisfaction

La fidélisation

La différenciation

Source d'économie

La réclamation client

3. Posture client

L'écoute active

L'empathie

Jeu de rôle

4. Les différents types de clients et ses motivations

Les profils clients

SONCAS

MASLOW