



CONDUIRE UN ÉCHANGE AVEC UN CLIENT EN LIEN AVEC UNE PRESTATION DE SERVICE

CONTENU DE LA FORMATION

OBJECTIF DE LA FORMATION

À l'issue de la formation l'apprenant doit savoir :

- Reformuler la demande du client
- Construire un argumentaire concis de proposition d'un service en lien avec la demande du client
- Poser une question visant à faire préciser une attente non explicite du client
- Adapter son comportement à la diversité des interlocuteurs

- Identifier le ou le besoin(s) du client par une écoute attentive de sa demande
- Valider la bonne compréhension de la demande du client par une reformulation de sa demande
- Identifier la ou les réponse(s) à apporter à la demande du client
- Construire un discours, un argumentaire, un questionnement clair lors d'un échange avec un client
- Valoriser l'offre de l'établissement et mettre en avant les points d'intérêts du territoire en vue de personnaliser le séjour du client
- Identifier les attentes non exprimées par le client (questions posées, ton...)
- Adapter son comportement à la diversité des interlocuteurs, de la clientèle
- Adapter une prestation aux demandes du client sans contrevenir aux procédures ou règles en vigueur
- Argumenter le choix effectué en tenant compte des besoins exprimés, des attentes et centres d'intérêt du client
- Proposer un produit ou un service complémentaire ou additionnel
- Évaluer le niveau d'intérêt et de satisfaction du client au regard du choix effectué
- Adopter un questionnement pertinent afin d'identifier les raisons des objections formulées par le client
- Reformuler l'objection en lui opposant des points de satisfaction, des aspects positifs
- Construire une réponse argumentée à l'objection,
- Récapituler les décisions prises conjointement avec le client, Valoriser le choix du client,
- Personnaliser la prise de congé



C.F.A BY CATALYSE