

Objectifs

Cette formation donne des clés pour :

- détecter les besoins des clients,
- donner envie aux clients d'adhérer aux services en quelques minutes,
- devenir force de proposition et conclure,
- fidéliser les clients.

Comment présenter les nouveaux services aux clients ?

Public

Collaborateurs, managers.

Prérequis

Les participants auront au préalable suivi une présentation ou une formation aux logiciels Teogest et auront suivi la formation « Appréhender la nouvelle relation cabinet/clients ».

Moyens Pédagogiques

Evaluation des besoins et des profils des participants.

Travail en groupe/Jeux de rôle de 15 collaborateurs (maximum, et sous-groupes de 5 personnes).

Durée

3 h 30

1- Prédiagnostic

- Comment définir un client satisfait ?
- Comment fidéliser les clients satisfaits ?
- Les apports de la fidélisation : pour le cabinet, les collaborateurs et les clients

2- Présentation des services aux clients

- Jeu de rôle : comment donner envie d'adhérer aux services en quelques minutes ?
- Que montrer aux clients ?
- Les arguments à faire valoir
- Les mots-clés à utiliser
- Le traitement de l'objection

Séance animée autour d'une offre, par exemple, le tableau de bord

3- Détecter les besoins clients et devenir force de proposition

- Comment aborder le sujet souhaité ?
- Savoir choisir le bon moment
- Savoir conclure

Séance animée autour d'une grille de détection de besoins

4- Conclusion

- Débriefing
- Analyse des performances
- Mise en évidence de la valorisation du métier
- Les perspectives d'évolution