



# LA RELATION CLIENT

LA VENTE COMMENCE QUAND LE CLIENT DIT NON !

## OBJECTIFS

- **SÉDUIRE** votre prospect
- **CRÉER** un lien de confiance
- **VALORISER** votre solution
- **TRAITER** les plaintes
- **FIDÉLISER** votre client

**SANS CLIENT,  
PAS D'ENTREPRISE !**

La gestion de la relation client a pour objectif : la satisfaction du client et sa fidélisation. La relation client commence dès l'approche marketing, elle est suivie d'une démarche commerciale et se termine par la vente du produit ou la prestation du service.

## ENSEIGNEMENTS

- Je construis ma relation.
- Je communique ma plus-value.
- Je scelle un partenariat gagnant-gagnant.
- Je réponds aux objections.
- Je reste positif.
- J'invite mon client à revenir.

## MÉTHODE

Une démonstration directement applicable à mon activité pour **CONCERNER**

Des conseils pratiques et pertinents pour **IMPLIQUER**

Une compréhension de rôle de chacun pour **S'APPROPRIER**

Des mises en situation réelles pour **PRATIQUER**



Entrepreneur & manager  
Non commercial



1 journée (8 heures)

