

Bien gérer sa relation avec ses clients et fournisseurs

Comment créer et entretenir une relation mutuellement bénéfique entre ses clients / fournisseurs et son entreprise ? Cette formation vous dotera des techniques relationnelles et des outils pour établir une relation et une qualité de service qui favoriseront la satisfaction, la fidélisation et l'engagement des différents acteurs de la relation clients / fournisseurs.

OBJECTIFS

- Faire le point sur ses pratiques
- Se positionner dans son rôle
- Adopter une attitude orientée qualité de service
- Suivre et savoir faire respecter les termes des contrats

PROGRAMME

PRENDRE EN COMPTE SON RÔLE PIVOT ENTRE LE CLIENT / FOURNISSEUR / LE SERVICE ATTENDU

- Faire le point sur les relations et les enjeux entre les différents acteurs de la relation clients / fournisseurs
- Le service attendu et le service rendu

LES ATTITUDES A METTRE EN ŒUVRE :

- Affirmation et diplomatie
- La ligne directrice pour la satisfaction client : œuvrer dans le même sens
- Être orienté client et faire partager cette culture à ses interlocuteurs
- Favoriser l'engagement pour le respect des termes des contrats

ORGANISER LE SUIVI DES CONTRATS

- Comment relancer avec tact
- Obtenir des délais
- Maintenir sa position sans jamais rompre la qualité de la communication

PARFAIRE SA COMMUNICATION

- Travailler son écoute
- Exercer son pouvoir d'influence
- Développer son leadership dans ses relations
- Savoir négocier avec tact et diplomatie
- Savoir faire patienter

ÉTABLIR SON PLAN D'ACTION

- Mes atouts, mes points de progression
- Ce que je vais mettre en œuvre pour être dans une relation client de qualité

 **2 jours**

prix par participant

1 460 € HT

code formation : RC12

option restauration

18 € par jour



PRESENTIEL

LES + TANIT FORMATION

- Méthodes pédagogiques actives et centrées sur le quotidien des participants, à partir de situations vécues.
- Nous privilégierons l'analyse de situation ; l'entraînement sur les outils proposés pour s'adapter au contexte, sous forme de mises en situation et jeux de rôle.
- L'intervenant est un spécialiste de la relation client.

POUR QUI ?

- Toute personne en contact avec des clients (particuliers ou entreprises) et/ou fournisseurs

PRÉ-REQUIS

- Aucun pré-requis

SESSIONS

Paris

- 29-30 avr. 2024
- 15-16 mai 2024
- 12-13 juin 2024
- 11-12 sept. 2024
- 15-16 oct. 2024
- 21-22 nov. 2024
- 3-4 déc. 2024

STAGE / FORMATION

Intitulé _____
 Code _____
 Date _____ Lieu _____
 Prix HT _____ + TVA (taux en vigueur de 20%) _____ Prix TTC _____
 Nombre de repas _____ Prix total des repas _____

BULLETIN D'INSCRIPTION

ENTREPRISE

Raison sociale _____
 N° SIRET _____ N° TVA _____ Effectif _____
 Adresse _____
 Tél. _____ Fax. _____

Responsable Formation

M. Mme
 Nom _____ Prénom _____
 Fonction _____ Tél.(ld) _____
 Email _____

PARTICIPANTS

M. Mme
 Nom _____ Prénom _____
 Fonction _____ Tél.(ld) _____
 Email _____

FACTURATION / FINANCEMENT

Adresse de facturation (indispensable)

Un numéro de bon de commande interne à votre entreprise doit-il
 apparaître sur votre facture ?

Oui Non
 Si oui, numéro _____

Le financement de votre formation passera-t-il par un OPCA ?

Oui Non
 Numéro de prise en Charge _____

Adresse de votre OPCA _____

Si l'accord de prise en charge de l'OPCA ne parvient pas à Tanit Formation au premier jour de la formation, Tanit Formation se réserve le droit de facturer la totalité des frais de formation au client.

RÈGLEMENT

Ci-joint un chèque de _____ € TTC
 (à l'ordre de Tanit Formation)

Par virement à notre banque :

CIC PARIS MOGADOR
FR76 3006 6107 4100 0200 8570 337 BIC : CMCIFRPP

Nom _____
 Prénom _____

Date _____

Signature et cachet de l'entreprise (obligatoire)