



CONSTRUIRE ET DEVELOPPER LA RELATION DE CONFIANCE AVEC SES CLIENTS

OBJECTIFS :

- ↻ Optimiser son service administratif
- ↻ Gérer ses rendez-vous clients
- ↻ Accompagner les clients tout au long de la procédure

PROGRAMME :

1. Adopter l'accueil-attitude
 - Identifier les points de vigilance du secrétariat
 - Intégrer les spécificités de l'appel téléphonique
 - Préparer les rendez-vous clients
 - Mener les entretiens avec les clients
2. Gérer son portefeuille client
 - Entretien la clientèle existante
 - Capturer une nouvelle clientèle
 - S'appuyer sur des bases de données performante
 - Etablir une feuille de route avec le client
 - Gérer la fin d'un dossier client

METHODE :

1. En amont de la formation
 - ⇒ Appel « client mystère » dans chaque cabinet
2. Pendant l'action de formation
 - ⇒ Recueil des attentes et des besoins de chaque participant
 - ⇒ Remise du rapport personnalisé sur le secrétariat de chaque participant
 - ⇒ Apports théoriques, cas pratiques, mise en situation et jeux de rôles
3. Après la séance de formation
 - ⇒ Evaluation individuelle
 - ⇒ Analyse des outils mis en place au sein de chaque cabinet