



## 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