

Session 4 : L'Excellence Orientée Client

Jour 16 : Compréhension du Comportement Orienté Client

Matin : Rôle et Importance

Introduction au Comportement Orienté Client

- Définition et Fondements
 - Explication du concept de comportement orienté client.
 - Importance de placer le client au cœur des préoccupations commerciales.

Impact sur la Stratégie Commerciale

- Analyse des Avantages Stratégiques
 - Discussion sur la façon dont un comportement orienté client contribue à la satisfaction client.
 - Lien entre satisfaction client et fidélisation.

Après-midi : Développement d'une Culture Orientée Client

Construction d'une Culture d'Entreprise Axée sur le Client

- Stratégies pour Instaurer une Culture Orientée Client
 - Exploration des pratiques et des politiques favorisant une culture centrée sur le client.
 - Exemples d'entreprises ayant réussi cette transition.

Communication Interne sur l'Importance du Client

- Développement de Messages Impactants
 - Identification des messages clés.
 - Présentation de techniques de communication pour sensibiliser l'équipe.

Exercices Pratiques et Discussions en Groupe

- Exercice Collaboratif :
 - Création de messages internes mettant en avant l'importance du client.
 - Partage des messages et discussion en groupe.
- Discussion en Groupe :
 - Échange sur les expériences passées liées à la promotion d'une culture orientée client.

- Identification des réussites et des défis rencontrés.

Jour 17 : Comportement Orienté Client au Sein de l'Équipe Commerciale

Matin : Leadership et Communication

Leadership Orienté Client

- Rôle du Leadership dans la Promotion du Comportement Orienté Client
 - Analyse du leadership inspirant et orienté vers le client.
 - Développement de compétences de leadership centrées sur le client.

Communication Interne et Externe Axée sur le Client

- Techniques de Communication Centrée sur le Client
 - Stratégies pour communiquer efficacement avec l'équipe et les clients.
 - Élaboration de messages alignés sur la stratégie commerciale.

Après-midi : Atelier Pratique et Analyse de Scénarios

Atelier de Mise en Situation

- Scénarios Pratiques de Communication Orientée Client
 - Simulation de situations de communication avec des clients.
 - Évaluation des performances individuelles.

Échanges sur les Défis Rencontrés

- Discussion sur les Défis Potentiels et les Solutions
 - Partage d'expériences liées à la communication orientée client.
 - Identification de solutions pour surmonter les défis.

Exercices Pratiques et Retours en Groupe

- Exercice de Simulation :
 - Chaque apprenant participe à une simulation de communication orientée client.
 - Retours constructifs de la part des pairs et des formateurs.
- Discussion en Groupe :
 - Analyse des résultats des simulations.
 - Échange sur les différentes approches adoptées en matière de communication centrée sur le client.

Jour 18 : Comportement Orienté Client dans les Interactions Commerciales

Matin : Conseil et Gestion des Objections

Conseil Orienté Client

- Méthodes pour Fournir un Conseil Centré sur les Besoins du Client
 - Exploration des techniques de conseil personnalisé.
 - Importance de comprendre les besoins spécifiques du client.

Gestion des Objections avec Empathie

- Techniques pour Traiter les Objections de Manière Constructive
 - Approches empathiques pour comprendre et résoudre les objections.
 - Utilisation de l'empathie pour renforcer la relation client.

Après-midi : Simulation d'Interactions Commerciales

Simulation Pratique

- Scénarios d'Interactions Commerciales Centrées sur le Client
 - Mise en pratique des conseils et des techniques appris le matin.
 - Évaluation des compétences individuelles en conseil et en gestion des objections.

Discussion en Groupe sur les Résultats

- Analyse des Performances Individuelles
 - Partage des expériences vécues lors des simulations.
 - Discussion sur les réussites et les opportunités d'amélioration.

Exercices Pratiques et Retours Individuels

- Exercice de Simulation :
 - Chaque apprenant participe à une simulation d'interaction commerciale orientée client.
 - Échanges sur les stratégies adoptées et les résultats obtenus.
- Retours Individuels :
 - Chaque participant reçoit un retour personnalisé sur ses compétences en conseil et en gestion des objections.
 - Discussion sur les axes d'amélioration et les points forts identifiés.

Jour 19 : Rôle de l'Éthique dans le Comportement Orienté Client

Matin : Principes Éthiques et Responsabilité Sociale

Importance de l'Éthique dans le Comportement Orienté Client

- Relation entre Comportement Éthique et Confiance Client

- Analyse de l'impact positif d'un comportement éthique sur la confiance client.
- Discussion sur les principes éthiques essentiels dans les interactions commerciales.

Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE)

- Intégration des Valeurs de RSE dans les Interactions Commerciales
 - Compréhension des principes de la RSE.
 - Communication externe de l'engagement éthique.

Après-midi : Cas Pratique et Débats Éthiques

Étude de Cas Éthique

- Analyse d'une Situation Commerciale Délicate
 - Exploration d'un cas concret mettant en lumière des dilemmes éthiques.
 - Proposition de solutions alignées sur l'éthique.

Débats Éthiques en Groupe

- Discussion sur des Dilemmes Éthiques Potentiels
 - Partage d'opinions sur des situations éthiques complexes.
 - Prise de décisions basée sur des principes éthiques.

Exercices Pratiques et Discussions en Groupe

- Étude de Cas :
 - Analyse en groupe d'une étude de cas éthique.
 - Échange sur les différentes perspectives et les solutions proposées.
- Débats Éthiques :
 - Organisation de débats en groupe sur des dilemmes éthiques.
 - Exploration des différentes approches éthiques face à des situations commerciales spécifiques.

Jour 20 : Consolidation des Compétences et Plan d'Action Individuel

Matin : Consolidation des Apprentissages

Révision des Points Clés

- Rappel des Concepts Clés du Comportement Orienté Client
 - Synthèse des principaux enseignements du module.
 - Session de questions-réponses pour clarifier les points d'ombre.

Exercice de Consolidation

- Exercices Pratiques pour Renforcer les Compétences Acquises
 - Application des connaissances à travers des exercices concrets.

- Mise en situation pour tester la compréhension.

Après-midi : Plan d'Action Individuel

Développement d'un Plan d'Action Personnel

- Identification des Points à Améliorer
 - Réflexion sur les compétences à renforcer et les domaines d'amélioration.
 - Élaboration d'un plan d'action individuel.

Présentation et Feedback

- Présentation des Plans d'Action Individuels
 - Chaque apprenant présente son plan d'action à la classe.
 - Feedback constructif des formateurs et des pairs.

Exercices Pratiques et Conclusion de la Séquence

- Exercice de Consolidation :
 - Application des compétences à travers des scénarios pratiques.
 - Échanges sur les différentes approches adoptées.
- Conclusion de la Séquence :
 - Récapitulatif des principales compétences acquises.