

## Moi, Consultant IT, comment améliorer mes capacités relationnelles en clientèle ?

A l'issue de cette formation vous serez en mesure:

- de mieux comprendre les mécanismes de la satisfaction client
- d'agir sur leur perception du service que vous offrez
- de vendre efficacement vos idées, vos services
- de traiter les situations difficiles
- de construire des relations durables avec vos clients et de développer votre chiffre d'affaires

Pourquoi il faut s'inscrire

Parce qu'une clé de votre succès réside dans la perception qu'ont vos clients du service que vous offrez .

Les plus de cette formation

Une méthodologie interactive basée sur l'échange, la mise en situation, le jeu de rôle. Un programme rythmé alternant théorie, vidéos, discussions de groupe et exercices.

### Détails

- **Code** : SSITCI
- **Durée** : 1 jour ( 7 heures )
- **Public** : Consultants informatiques
- **Pré-requis** : Aucun

### Objectifs

- mieux comprendre les mécanismes de la satisfaction client
- agir sur leur perception du service que vous offrez
- vendre efficacement vos idées, vos services
- traiter les situations difficiles
- construire des relations durables avec vos clients et développer votre chiffre d'affaires

### Programme

#### A l'issue de cette formation vous serez en mesure:

- de mieux comprendre les mécanismes de la satisfaction client
- d'agir sur leur perception du service que vous offrez
- de vendre efficacement vos idées, vos services
- de traiter les situations difficiles
- de construire des relations durables avec vos clients et de développer votre chiffre d'affaires

#### Pourquoi il faut s'inscrire

- Parce qu'une clé de votre succès réside dans la perception qu'ont vos clients du service que vous offrez .

#### Les plus de cette formation

- Une méthodologie interactive basée sur l'échange, la mise en situation, le jeu de rôle.
- Un programme rythmé alternant théorie, vidéos, discussions de groupe et exercices.

### Modalités

- **Type d'action** :Acquisition des connaissances
- **Moyens de la formation** :Formation présentielle – 1 poste par stagiaire – 1 vidéo projecteur – Support de cours fourni à chaque stagiaire
- **Modalités pédagogiques** :Exposés – Cas pratiques – Synthèse
- **Validation** :Exercices de validation – Attestation de stages

