

Votre contact

Monsieur Virgile CURTIT
03 88 99 31 62

Durée

1 jour
7 heures

Public

Les personnes qui sont en lien avec une clientèle au téléphone, les forces de ventes, personnes en back office (gestion commerciale)

Prérequis

Aucun

Effectif

Minimum : 6 stagiaires
Maximum : 12 stagiaires

Moyens pédagogiques et techniques

Apports théoriques, mise en situation, travail sur des exemples.

Formateur

Chargé de projet et de développement

Suivi et évaluation

Évaluation de la qualité de la formation par les participants, analyse de l'atteinte des objectifs.

Attestation de fin de formation.

Informations complémentaires

Accessibilité de la formation

Afin de garantir un accueil attentif aux personnes en situation de handicap, en difficultés d'accessibilité ou nécessitant tout accompagnement spécifique, nous vous invitons à nous contacter au préalable afin d'étudier votre situation.

Objectifs de la formation

Comment valoriser une satisfaction et comment éviter de générer une insatisfaction.

Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation, le stagiaire doit être en capacité de :

- Être capable d'identifier le client et ses attentes
- Être capable d'adapter son comportement face au client agressif par l'écoute, l'empathie et la gestion des émotions
- Utiliser les techniques de communication pour mener l'investigation : le questionnement, la reformulation
- Gérer le stress dans une situation conflictuelle
- Maîtriser ses émotions et prendre du recul

Contenu

- Définir la réclamation client, les enjeux de la satisfaction client et de sa fidélisation
- Une communication adaptée à la situation
- Les principes de la communication dans la relation client
- Le comportement face à la réclamation du client
- Connaître les limites de sa fonction pour proposer la solution et savoir l'expliquer au client, utiliser la négociation
- Prise en compte les composantes de la communication : le verbal et le non verbal, professionnaliser son langage