Conseiller Relation Client à Distance

630.00 h / 90.00 jour(s) | 0.00 € TTC en INTER (INTRA sur devis)

Objectif(s)

- Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance
- Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

Programme

- Assurer des prestations de services et de conseil en relation client à distance
  - Accueillir le client ou l'usager et le renseigner
  - Accompagner un client, l'assister et le conseiller dans ses choix
  - Gérer des situations difficiles en relation client à distance
- Réaliser des actions commerciales en relation client à distance
  - Réaliser des actions de prospection par téléphone
  - Fidéliser le client lors de ventes, de prises de commande ou de réservations
  - Gérer des situations de rétention client
  - Assurer le recouvrement amiable de créances
- Accompagnement et préparation à la certification

Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique de KEY FORM & Solution se compose d'une dizaine de professionnels alliant compétences pédagogiques et vécus professionnels issus de différents horizons (commerce, communication, associations, entreprises, organismes de formation professionnelle, service public de l'emploi…).

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation
- Documents supports de formation projetés
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports

Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Feuilles de présence
- Questions orales ou écrites (QCM)
- Mises en situation
- Formulaires d'évaluation de la formation

Modalité

Formation présentielle

Profil Apprenant(s)

- Salarié
- Reconversion professionnelle
- Demandeur emploi

Pré-requis

- Niveau classe de 1re ou équivalent
- Titre ou Diplôme de niveau 3 (BEP/CAP) dans les métiers de vente ou de services à la clientèle et un an d'expérience professionnelle
- Niveau classe de 2de et 3 ans d'expérience dans les emplois de vente ou de services à la clientèle

Contactez-nous

Erika TONNERRE
02 30 96 68 40
formation@key-form.fr

Accessibilité

Conforme - Organisme ERP5
Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accompagnement individuel par notre référent handicap.

Indicateurs de qualité

Taux d'obtention : Prochainement disponible
Taux de poursuite d'étude : Prochainement disponible
Taux d'interruption : Prochainement disponible
Taux d'insertion professionnelle:: Prochainement disponible

Taux d'abandon : Prochainement disponible
Taux de rupture de contrat: Prochainement disponible
Ratio du nombre d'apprentis ayant obtenu la certification sur le nombre d'apprentis présents à l'examen
Vous pouvez aussi retrouver l'ensemble de ces indicateurs sur le site Inserjeun.