

Parcours - Devenez un expert en relation client à distance (Formation présentielle)

35.00 h / 5.00 jour(s) 1870.00 € TTC en INTER (INTRA sur devis)

Objectif(s)

- Prendre conscience des enjeux et de l'importance de la relation client (satisfaction, fidélisation...) pour l'entreprise et pour soi-même
- Intégrer les principes fondamentaux de la communication adaptée au téléphone
- Traiter ses appels professionnels avec efficacité
- Perfectionner et positiver son comportement face à son interlocuteur
- Maîtriser les méthodes et process de la fidélisation au profit d'une relation client de qualité



Programme

- Module - Assurer un accueil professionnel au téléphone
 - Harmoniser les pratiques liées à l'accueil téléphonique
 - Les fondamentaux de la communication téléphonique
 - L'accueil téléphone : les étapes indispensables
 - Traiter les demandes avec méthode
 - Maîtriser les situations fragiles et les clients difficiles
- Module - Développer son aisance au téléphone
 - Quels sont les enjeux de la communication par téléphone ?
 - Les spécificités de la communication par téléphone
 - Les spécificités d'un entretien par téléphone en appels sortant ou entrant
 - Gérer ses entretiens au téléphone
- Module - Gérer la relation client avec efficacité
 - L'importance de la relation client pour fidéliser
 - Exploiter les besoins et attentes des clients
 - Connaître la valeur ajoutée de son entreprise et ses produits
 - Communiquer et argumenter sur sa valeur ajoutée
 - Faire face aux situations conflictuelles

Profil Apprenant(s)

- Tout public

Pré-requis

- Aucun

Contactez-nous

Noémie GLOT
02 30 96 68 40
formation@key-form.fr

Accessibilité

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

Indicateurs de qualité

Taux de satisfaction :
prochainement disponible



Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique de KEY FORM & Solutions 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

- Mise en pratique à travers des cas concrets
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Mise à disposition en ligne de documents supports de formation



Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Questions orales ou écrites (QCM)
- Mise en pratique
- Feuilles de présence.
- Formulaire d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.

