

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

42.00 h / 6.00 jour(s) 3780.00 € TTC en Inter
(Intra et groupe sur demande)

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
- Traiter ses appels professionnels avec efficacité



Programme

- Module - Assurer un accueil professionnel (1 et 2)
 - Harmoniser les pratiques liées à l'accueil physique et 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



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



Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

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

Profil Apprenant(s)

- Tout public
- Tout public

Pré-requis

- Aucun
- Aucun

Demande d'informations

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

Accessibilité

Conforme - Organisme ERP5
Réfèrent handicap : Etienne RUPIN
Sous un préavis de 30 jours pour s'assurer des conditions d'accueil adaptées. Contact : formation@key-form.fr - Tel 02 30 96 68 40
Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accompagnement individuel par notre référent handicap dédié.

Dates et délais d'accès

La durée estimée entre la demande et l'entrée en formation varie selon les modalités de financement : temps de traitement du dossier des prises en charge, délai de rétractation pour les particuliers.
Délai d'accès : 2 semaines

Lieu de formation

Inter :
KEY FORM & Solutions
7 rue de Vezin
35000 Rennes
Intra :
France métropolitaine

Indicateurs de qualité

Retrouvez l'ensemble des indicateurs de résultats sur key-form.fr/indicateurs

