

Formation : La Rétention

Objectifs :

- Comprendre les enjeux de la rétention
- Identifier les opportunités de développer la fidélité client
- Développer des réflexes pour réussir ses appels de rétention
- Maîtriser les techniques de traitement des objections émises par le client

Professionnels Concernés

Les téléconseillers ou toute personne désireuse de découvrir ou parfaire leurs savoirs dans la Gestion de la relation client à distance

Pré-requis

Aucun

Contenu Pédagogique

- Comprendre les enjeux de la rétention
 - Quiz : Les chiffres clés
 - Le process de rétention
- Les motifs de résiliation
 - Des opportunités à saisir
 - Les attitudes à privilégier
- Réussir son appel de rétention
 - La phase d'accroche en appel sortant
 - L'analyse de la situation
 - Le geste commercial
 - L'argumentation de reconquête
 - La prise de congé
- Les techniques de traitement des objections
- Exercices et mises en situation

- Durée : 1 jour / 7 heures
- 10 personnes
- Tarif : 950€ HT / Jour

Réf : GRC
RET

MOYENS PEDAGOGIQUES

Méthodes : en alternance

- Active
- Jeux en sous-groupes
- Interrogative - Quiz
- Expositive
- Tour de table

Support :

- En salle de formation avec un poste informatique,
- Un vidéo projecteur,
- Post-it,
- Enceinte,
- Un Paperboard,

MODALITE D'EVALUATION & DE SANCTION

- Quiz de validation des connaissances
- Enquête de satisfaction
- Attestation de formation

SUIVI DE LA FORMATION

- Original de l'attestation de présence
- Copie des feuilles d'émargement signées par les staciaries

Contact GRC Campus

Tél : 06 85 54 40 99 / 07 49 40 89 28

Contact@grccampus.fr

www.grccampus.fr

OF enregistré sous le numéro : 28140338114

(Préfecture de région Normandie)

N° de Siret : 87859439900015