

Formation : Limiter les tensions au téléphone et optimiser la satisfaction client

Objectifs :

- Adopter la posture et les attitudes attendues par les clients
- Détecter les signaux d'un client réclamant
- Maîtriser les leviers et outils pour répondre aux clients réclamants
- Maîtriser les fondamentaux de la satisfaction

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

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

Contenu Pédagogique

- Qu'est-ce qu'un client ?
- Les typologies de clients
- La posture à adopter pour chaque typologie de client
- Les fondamentaux de la réclamation
- Les étapes d'une bonne relation client
- Les fondamentaux de la satisfaction
- La notion du service
- Les attentes des clients, l'enchantement client « effet waouh »
- Exercices et mises en situation / Les techniques de traitement d'un client réclamant

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 stagiaires

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