

Formation : Maîtriser les techniques de la Relation Client à distance

Objectifs :

- Identifier le profil de son interlocuteur
- Utiliser efficacement sa voix
- Savoir Utiliser le bon vocabulaire positif
- Limiter les tensions au téléphone
- Optimiser la satisfaction 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

- Durée : 3 jrs / 21 heures
- 8 à 10 personnes
- Tarif : 950€ HT / Jour

Contenu Pédagogique

- Identifier le profil de son interlocuteur
 - La structure d'un entretien avec la méthode ADPC
 - Maîtriser les fondamentaux de l'accueil
 - Ecouter Utile
 - La découverte de son client
 - La proposition de la solution
 - La conclusion d'appel
- Utiliser efficacement sa voix
 - Adapter son débit
 - Les Tics de langage
 - Gérer les blancs
- Savoir Utiliser le bon vocabulaire positif
 - Le bon vocabulaire pour la réception d'appel
- Limiter les tensions au téléphone
 - La posture relationnelle dans le cadre de la réclamation
 - Les typologies de clients réclameurs
- La satisfaction
 - Optimiser la satisfaction client
- Travailler le para verbal et le verbal

Réf : GRC
MTRCD

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