

Objectifs :

Prendre conscience de l'impact de l'accueil sur l'image de la société.
Communiquer efficacement pour établir un climat de confiance
Développer ses capacités relationnelles et commerciales pour gérer efficacement les réclamations

Public concerné et prérequis :

Toute personne étant en contact physique ou téléphonique avec les clients.

Aucun pré-requis n'est nécessaire pour suivre cette formation

Qualification des intervenants :

Formation animée par un consultant spécialisé

Moyens pédagogiques et techniques :

Vidéo-projecteur, Paper-board,
Evaluation au début de la formation sur les attentes
Théorie, Mises en situation, Cas Pratiques
Exercices
Support de cours envoyé par mail

Durée, effectifs :

21 heures.
11 stagiaires.

Programme :

L'IMPORTANCE DU PREMIER CONTACT

La communication non verbale
Le choix des mots, l'intonation

LES PRINCIPES D'UNE COMMUNICATION EFFICACE

Les 5 attitudes relationnelles face au client ou prospect
Faire preuve d'écoute et d'empathie
Annoncer avec tact un changement au client
Savoir dire non et savoir valoriser un oui
Evaluer et renforcer la satisfaction client

GERER UNE RECLAMATION

Différencier insatisfaction, réclamation et conflit
Maîtriser la dimension émotionnelle, faire baisser la tension et favoriser l'échange
Mener sans subir l'entretien
Conclure la conversation en valorisant ce qui a été décidé et la suite à donner
Passer d'une situation problématique à une relation qui fidélise le client

ATELIER DE CONCEPTION:

Séance de rencontre avec le service concerné afin de personnaliser le programme

Modalités d'évaluation des acquis :

Evaluation tout au long de la formation
Evaluation en fin de formation sur l'atteinte des objectifs
Evaluation à froid de 15 jours à 2 mois après la fin de la formation

Sanction visée :

Une attestation de stage sera remise à chaque participant.

Matériel nécessaire pour suivre la formation :

Délais moyens pour accéder à la formation :

Inscription au plus tard 15 jours avant le démarrage de l'action

Accessibilité aux personnes à mobilité réduite : Oui

OUI

Tarif :

740,00 €

Taux de satisfaction de la formation :

88.08