




Programme de la formation

LA RELATION CLIENT B TO B PAR TELEPHONE

-  En groupe sur site
-  7 heures sur 1 jour(s)
-  Salarié en poste, Demandeur d'emploi
-  350 € Net de taxe par participant

Description courte

Cette formation a pour but de professionnaliser les apprenants dans les compétences suivantes :

- Communiquer de manière proactive :
- Préparer son entretien téléphonique
- Connaitre les solutions techniques et procédures de résolutions de situations complexes.
- Raisonnement de manière proactive en anticipant les besoins.
- Identifier dans l'ensemble des solutions possibles celle qui garantira la satisfaction client.

Profil des participants

Conseillers commerciaux et hotliners

Prérequis

Savoir lire et écrire

Connaissances en relation client ou Expérience similaire d'au moins 1 an

Objectifs

Etre capable de tenir un discours proactif par téléphone

Aptitudes et compétences visées / attestées

Communiquer en utilisant des techniques de gestion de conflit et anticiper les besoins par une vision omnisciente des solutions.

Contenu

- Obtenir la satisfaction d'un client et se sentir valorisé.
- Proposer des solutions efficaces grâce à la réflexion.
- Communiquer de manière proactive.

Pédagogie et organisation

- Méthodes actives et expérimentales :
-

Mises en situation via des jeux de rôles sur des simulations d'appels à effectuer.

Travaux en sous-groupe sur leurs expériences professionnelles en lien avec le contenu.

-Méthodes participatives et interrogatives :

Apports théoriques et questionnements sur la relation client en lien avec une contrainte technique ou de temps, sur la posture professionnelle et l'intérêt des techniques de communication proactive.

Mode de validation

QCM ET CARTE MENTALES A COMPLETER

Financements possibles

OPCO
