

SERVICE CLIENT : BIEN GÉRER SES APPELS

Durée : 1 jour

Objectifs

- Comprendre l'importance de la relation client par téléphone
- Adapter son discours pour faciliter la relation par téléphone
- Connaître les étapes du traitement des demandes par téléphone

Public concerné

Toute personne en relation avec les clients par téléphone

Prérequis

Aucun

Prix

490 €HT/participant

Option : déjeuner 30 €HT

Programme

- Comprendre son rôle dans la relation avec les clients
 - Définir les leviers d'une bonne expérience client
 - Comprendre les différentes attentes des clients
- Connaître et maîtriser les étapes d'une bonne communication par téléphone :
 - Phase d'accueil
 - Découverte du besoin
 - Réponse apportée
 - Conclusion du contact
- Contribuer à une expérience client réussie :
 - Valoriser la marque
 - Adapter son discours et son écoute
 - Maîtriser le discours positif
- Atelier : mise en situation
 - Exercices : jeux de rôle sur des appels simulés en situation d'entreprise

Les +

- Partage d'expériences entre les participants
- Apport d'expertise du formateur, expert de la Relation client
- Support de formation remis à chaque participant