

Formation en Relation Client Téléphone :

Gérer avec efficacité la relation client à distance

Objectifs

- Maîtriser les points-clefs d'une communication à distance réussie et de qualité pour obtenir la confiance et l'adhésion du client
- Acquérir les méthodes et techniques efficaces pour parvenir à une relation client à distance efficace
- Être porteur d'une notoriété positive pour l'entreprise, tournée vers la satisfaction client
- Savoir gérer les situations difficiles avec les clients
- S'entraîner pour intégrer les techniques et développer les réflexes efficaces

Public concerné

- Commerciaux, technico-commerciaux, chefs de secteurs, représentants, Chargés de clientèle sédentaires.

Programme

- Maîtriser l'écoute active et offrir une présence empathique à son interlocuteur
- Comprendre et écouter le client pour adapter son argumentaire commercial
- Influencer positivement et avec intégrité ses clients
- Gérer avec plus d'efficacité les appels et emails entrants des clients et le traitement commercial de ceux-ci
- Maîtriser les émotions favorables au développement d'une communication téléphonique réussie
- Valider la prise de conscience visant à centrer le client au cœur du processus de communication

Méthode d'intervention

- Une formation animée par des formateurs anciennement Commerciaux dans de grandes sociétés
- Une approche pédagogique interactive, innovante et impliquante reconnue par des sociétés de renom
- Une prédominance de mises en situation et entraînements sur des cas réels
- Une formation construite pour être facilement transposée et appliquée dans l'opérationnel
- Etablissement d'un plan de progrès personnel en fin de session
- Remise d'un livret de synthèse en fin de session et de trames fonctionnelles réutilisables au quotidien

Informations pratiques:

- Lieux: Paris, Lyon
- Tout autre lieu à partir de 4 participants
- Dates: www.kestio.com

