

DÉVELOPPEZ LA SATISFACTION DE VOS CLIENTS

PROGRAMME

1. Optimiser sa communication écrite et orale avec les clients :

- Soigner l'objet pour accrocher le client.
- Structurer son message.
- Faciliter la compréhension par l'utilisation de règles simples.
- Adopter un style concis et clair pour engager à l'action.
- Mise en situation : exercices de rédaction de mails.

2. Communiquer pour mieux satisfaire ses clients :

- Comprendre les objectifs des autres services.
- Communiquer autrement pour augmenter la satisfaction clients.
- Identifier sa valeur ajoutée dans la satisfaction clients.
- Conseiller les clients par téléphone.
- Mise en situation : vis ma vie.

3. Conseiller les clients par téléphone :

- Personnaliser le contact.
- Questionner pour détecter les attentes implicites et explicites du client.
- Convaincre en adaptant ses arguments aux motivations du client.
- Se préparer à traiter les objections.
- Conclure positivement pour engager le client.
- Prévenir les litiges.
- Mise en situation : Simulations d'entretiens téléphoniques débriefés.

Objectifs

- Détecter et saisir toutes les opportunités de vente
- Fidéliser les clients par la qualité du service rendu
- Maîtriser les situations délicates de l'ADV

Public

Assistant(e) commercial(e) et collaborateur des services ADV et Clients. Correspondant clientèle, impliqué dans le circuit de vente

Prérequis

Aucun prérequis nécessaire

Durée de formation

2 jours (14 heures)

Dates et lieux

Mulhouse, Strasbourg, Paris
Bâtiment conforme aux normes d'accessibilité



Voir planning sur notre site Internet

Intervenante

Katia TAROUB BUCH
Dirigeante, formatrice indépendante et coach. 20 ans d'expérience dans le recrutement et la formation

Contact

Tél : 03.89.53.97.77
contact@ktb-recrutement.fr

Informations complémentaires

- Sanction de la formation : Attestation de présence, Certification de réalisation
- Modalités d'évaluation en aval : Quizz et / ou Fiche d'évaluation des compétences
- Modalités d'évaluation en amont : Quizz en fin de stage
- Nature de la formation : Acquisition de compétences
- Moyens de la formation : A distance via Teams et projection PPT

TARIF : 1400€ NET DE TAXES

(Mis à jour le 01/06/2021)

2
FORMATS POUR
NE RIEN MANQUER



Présentiel

OU



A distance