

## 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

#### 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

#### Contact

Tél : 03.89.53.97.77  
contact@ktb-  
recrutement.fr