

MAÎTRISER LA RELATION CLIENT PAR TÉLÉPHONE

PROGRAMME

1. Structure accueil ADPC (Accueil, Découverte, Proposition, Conclusion).
2. Réussir son accueil.
3. Écouter utile.
4. La découverte de son client.
5. La proposition.
6. Conclusion Haut de Gamme.
7. Aider le client à formuler sa demande.
8. Questionnement.
9. Mettre en place un argumentaire.
10. Structure télévente.
11. Les motivations d'achat.
12. Traiter les objections.
13. Le Closing.
14. Les KPI's de la télévente.
15. Adapter son débit.
16. Tics de langage.
17. Gérer les blancs.
18. Le bon vocabulaire pour la réception d'appel.
19. Vente additionnelle.
20. Bien utilisé l'historique de l'appel pour optimiser la durée d'un appel.
21. Posture relationnelle dans le cadre de la réclamation.
22. Les typologies de clients réclamants.
23. Optimiser la satisfaction client.
24. Réussir ses appels de rétention.
25. Para verbal et le verbal.
26. Valoriser son image avec l'accueil téléphonique.

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)

Objectifs

- Maîtriser les enjeux de la relation client par téléphone
- Savoir identifier les besoins des clients au téléphone et adapter sa réponse en fonction.
- Travailler son expression verbale et para-verbale

Public

Commerciaux, Service SAV, responsable d'équipe, chef de secteur...
Toute personne souhaitant maîtriser la relation client par téléphone

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

2
FORMATS POUR
NE RIEN MANQUER



Présentiel

OU



A distance