

Relations clients

PROGRAMME

1. La Gestion Relation Client, c'est quoi ?

- Définition.
- Management du SAV.

2. Les 7 principes pour une relation client réussie :

- La cohérence du message.
- La connaissance client affinée.
- Les données clients à jour.
- La mesure de la qualité.
- La durabilité de la relation client.
- Le multicanal maîtrisé.
- La participation active de la marque et du client.

Objectifs

- Savoir définir la gestion relation client
- Réussir sa Relation Client

Public

Commerciaux, toute personne impliquée dans la vente

Prérequis

Aucun prérequis nécessaire

Durée de formation

1 jour (7 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 : 700€ NET DE TAXES

(Mis à jour le 01/06/2021)

2
FORMATS POUR
NE RIEN MANQUER



Présentiel

OU



A distance