

## 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.

### 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 : Mixte et projection PPT

(Mis à jour le 01/09/2022)

### 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

### Tarif et durée de formation

-A partir de 980€ par personne  
-Tarif groupe, individuel, inter, intra, présentiel et distanciel sur demande  
2 jours (14 heures)

### Dates et lieux

Lieu : national  
Bâtiment conforme aux normes d'accessibilité



Dates : Voir planning sur notre site Internet ou nous consulter

### 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



OU

