Satisfactions clients

Développez la satisfaction de vos clients

Objectifs pédagogiques :

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

Prérequis :

- Aucun prérequis nécessaire

Public concerné :

- Toute personne impliquée dans le circuit de vente
- Assistant(e) commercial(e) et collaborateur des services ADV et clients, correspondant clientèle

Durée :

- 2 jours (14 heures)

Dates et lieux :

- Intervention nationale
- Bâtiment conforme aux normes d'accessibilité
- Voir planning sur notre site internet ou nous consulter
- Entrée et sortie permanente

Intervenant :

- Cette formation est animée par un consultant formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par KTB.

Modalités d'évaluation des acquis :

- **Avant** : Questionnaire de positionnement
- **Pendant** : Mise en situation évaluée
- **Après** : Questionnaire d'auto-évaluation
- Suivi de l'exécution par une feuille de présence émargée par 1/2 journée par les stagiaires et le formateur
- Attestation de formation et certificat de réalisation

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.

Modalités et moyens pédagogiques :

- Formation en distanciel ou en présentiel
- Formation en intra ou en inter : minimum 1 personne, maximum 10 personnes
- Formation individuelle ou collective
- Mise en place par le formateur de travaux pratiques et des mises en situations
- En fonction des formations, les moyens pédagogiques sont les suivants :
  - Supports de cours et exercices
  - Distanciel : travail sur ordinateur (Mac ou PC), connexion internet, fibre, partage des supports de travail via Teams ou Zoom
  - Présentiel : travail sur tableau blanc ou paperboard, partage des supports sur écrans et sur tableau blanc
- Formation accessible aux personnes en situation de handicap

A l'issue de cette formation, les apprenants seront capables de :

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

TARIF : 1400€ NET DE TAXES
Tarif intra-entreprises sur demande

Mis à jour le 06/07/2026

Katia TAROUB BUCH, dirigeante de KTB Recrutement est agréé organisme de formation.
KTB Recrutement est référencé Qualiopi.
La certification qualité Qualiopi a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : ACTION DE FORMATION
KTB est certifié Cloé pour les formations linguistiques éligibles au CPF.

KTB RECRUTEMENT
61 rue Victor Schoelcher, 68200 MULHOUSE
Téléphone : 03.89.53.97.77
Mail : contact@ktb-recrutement.fr
Numéro SIRET : 520 277 815 000 20
Numéro déclaration d'activité : 42 68 02493 68
auprès du préfet de la région Grand-Est