

Maîtriser la relation client par téléphone

Objectifs pédagogiques :

- **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**

Prérequis :

- Aucun prérequis nécessaire

Public concerné :

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

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

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 :

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

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

Mis à jour le 02/01/2023