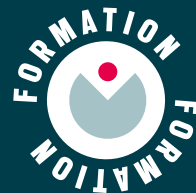




FORMATION
CONTINUE



OPTIMISER LA RELATION CLIENTS

Informations pratiques

- Objectifs : Maîtriser tous les aspects de la relation avec vos clients pour rétablir ou renforcer leur satisfaction.
- Prérequis : Aucun
- Public : Vendeurs, technico-commerciaux, chargés de clientèle, chargés d'accueil.
- Durée : 2 jours, soit 14 heures.
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Apports théoriques, études de cas, mises en situation, échanges interactifs
- Modalités d'évaluation : QCM de fin de formation

Compétences développées

- Décrypter la communication orale, para-verbale et non verbale de vos interlocuteurs, développer vos méthodes d'écoute active.
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



Votre Contact

 CCI LANDES

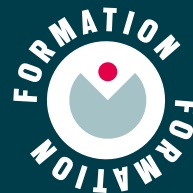
293, Avenue du Maréchal Foch-BP 137- 40003 MONT DE MARSAN Cedex
NDA : 7240P003840 auprès du préfet de Région Aquitaine
Siret : 18400002400010



www.landes.cci.fr

DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif



1- Etudier le processus de communication inter-personnelle.

- Définir l'impact des 3 familles de la communication orale.: le verbal, le para verbal et le non-verbal
- Prendre conscience de la déperdition du message oral
- Analyser l'accueil comme un impératif de qualité identifier les enjeux de l'accueil téléphonique et ou physique ; relier l'accueil et l'image demarque de l'entreprise

2- Assurer un accueil téléphonique de qualité

- Lister les atouts et contraintes du téléphone
- Compenser l'absence de visuel et de gestuelle
- Adapter son vocabulaire et ses expressions; utiliser des techniques de communication adaptées
- Se mettre situation d'écoute
- Rester maître du dialogue pour en maîtriser la durée
- Conclure avant de prendre congé

3- Accueillir les visiteurs

- Observer son interlocuteur pour anticiper ses demandes
- Analyser les signaux non-verbaux de son interlocuteur
- Utiliser les méthodes d'écoute active, de questionnement, de reformulation, Professionnaliser ses gestes et postures
- Identifier le visiteur et sa demande
- Traiter la demande du visiteur en assurant un filtrage
- Gérer le litige du visiteur le cas échéant en l'orientant vers un collègue
- Organiser un cadre d'accueil bienveillant et convivial

Votre Contact



293, Avenue du Maréchal Foch-BP 137- 40003 MONT DE MARSAN Cedex
NDA : 7240P003840 auprès du préfet de Région Aquitaine
Siret : 18400002400010



www.landes.cci.fr