

PERFORMANCE COMMERCIALE

La relation client

Enjeux de la formation:

- Le Service clients est un point de contact capital avec une entreprise. La posture des équipes qui le compose, doit être le reflet d'une excellence et d'une qualité de service de haut niveau.
- Cette formation aura pour objectif de développer les compétences de l'équipe « Relation Clients » et d'améliorer les attitudes et la communication de chaque collaborateur afin de bâtir une relation client qui soit solide et durable.

Objectifs pédagogiques :

- Préparer un entretien de vente téléphonique
- Repérer ses mots noirs et s'approprier les mots forts du langage commercial
- Conduire plus efficacement des entretiens téléphoniques
- Adapter son argumentation au client
- Apporter des solutions pour faire évoluer positivement la relation

Animation pédagogique :

- La pédagogie maïeutique du séminaire s'appuie sur de nombreux exercices, étude de cas, jeux de rôle, enregistrements ...

Durée du séminaire :

- 2 jours

PERFORMANCE COMMERCIALE

La relation client

Prérequis :

- Pas de prérequis.

Compétences et aptitudes :

- Les compétences acquises durant cette formation sont directement transposables dans votre activité professionnelle.

Modalités d'évaluation :

- Mises en situation, quiz, QCM, évaluation de fin de stage.

Modalités et délais d'accès à la formation:

- Personnes en situation de handicap / Formations intra-entreprise : pour toute demande nous contacter avec le lien ci-dessous.
- Votre demande sera étudiée et nous prendrons contact avec vous dans un délai de 48 heures. Pour vous inscrire à une formation [cliquez ici](#) ou directement sur la page [contact](#).

Tarif :

- Sur demande un devis vous sera envoyé.