

LES FONDAMENTAUX DE LA RELATION CLIENT

MSC06



STATUTS

Dirigeant, Employé, Cadre et agent de maîtrise, Demandeur d'emploi, Tout public

PRÉREQUIS

La formation ne nécessite aucun pré-requis

DURÉE

2 jours, soit 14 heures

PUBLIC

Tout public

TARIF

840 €

CERTIFICATIONS

Une attestation de stage est systématiquement remise à l'issue de la formation conformément aux dispositions réglementaires.

PROCHAINE(S) SESSION(S) : 2024

Besançon	1 ^{re} Session : 02/04 et 09/04 2 ^e Session : 07/10 et 14/10
Belfort	1 ^{re} Session : 01/10 et 07/10

CE QUE VOUS ALLEZ APPRENDRE

Acquérir les fondamentaux de la relation client
Comprendre les règles de communication

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Développer des attitudes et des comportements porteurs d'une image positive
Comprendre les éléments constituant la satisfaction des clients ou des usagers et leurs différentes motivations
Réussir à bien communiquer

Savoir prendre en charge les demandes
Savoir gérer les situations difficiles

PROGRAMME

La satisfaction des clients ou des usagers

La place majeure du client dans l'entreprise

Leurs attentes et leurs craintes

Leurs différentes motivations personnelles

Les fondamentaux d'une communication réussie

Eviter les erreurs de compréhension

Eviter les a priori

Avoir une posture professionnelle

Traiter efficacement les demandes

Savoir gérer les appels téléphoniques et les demandes physiques

Bien questionner pour bien comprendre

Interpréter et comprendre la base de la communication

La rapidité et la qualité de la prise en charge

Répondre à des objections

Bien passer le relais

Gérer les situations tendues

Désamorcer les situations conflictuelles

Mettre en confiance

Savoir affirmer une position

Laisser une bonne impression

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Mise en situation collective, en sous-groupe

Echanges d'expériences

Apports théoriques

Présentation dynamique et ludique

MODALITÉS D'ÉVALUATION

QCM ou étude de cas/mise en situation

Rejoignez-nous et suivez-nous sur :



BESANÇON

46, avenue Villarceau

25000 Besançon

Tél. : 03 81 25 26 06

BELFORT

1, rue du Docteur Fréry

90000 Belfort

Tél. : 03 84 54 54 84

VESOUL

1, rue Victor Dollé

70000 Vesoul

Tél. : 03 84 96 71 08

LONS-LE-SAUNIER

87, Place de la Comédie

39000 Lons-le-Saunier

Tél. : 03 84 86 42 07

Pour toute demande d'informations : contact@sifco.eu