



LES TECHNICIENS DE LA SATISFACTION CLIENT

(MOD_2019036)

VS 01/01/2021

PRE-REQUIS :

- Aucun

PUBLIC VISE :

- Techniciens en relation avec la clientèle

OBJECTIFS VISES :

- Avoir une "boîte à outils" en communication verbal et non verbal
- Assurer un accueil et un service optimal
- Connaître les méthodes de relance et prospection
- Gestion d'un client malcontent

MODALITE D'EVALUATION :

- Echanges de pratiques

METHODE PEDAGOGIQUE UTILISEE :

- Brainstorming suite vision de film
- Enquête et questionnement du formateur auprès des stagiaires
- Ecoute
- Création d'outils, mise en place de process pour la suite de la formation.
- Mises en situation avec des scénarios écrits selon leur besoin.

REFERENT PEDAGOGIQUE :

- Sylvain Caron

PROGRAMME

1. Rappel de l'importance d'une communication maîtrisée

- Les différents moyens de communication, leurs impacts
- La maîtrise du langage verbal
- La maîtrise du langage non verbal et le paralangage

2. Quel est l'impact du message donné au client ?

- Les différents types de signaux non verbaux
- Les éléments extérieurs décryptés pour mieux les comprendre

3. L'écoute

- Complexité de l'écoute
- Pourquoi l'écoute ?

4. La relance téléphonique

- Pourquoi relancer un client ?
- Comment relancer un client ?





TRAINING 4 SUCCESS

LES TECHNICIENS DE LA SATISFACTION CLIENT

(MOD_2019036)

VS 01/01/2021

DUREE :

- 7 Heures (1 jour)

TARIF :

- Intra-entreprise : 1600 € HT
- Inter-entreprises : *nous consulter*

ACCESSIBILITE PMR :

- Nos locaux sont accessibles et adaptés aux personnes à mobilité réduite. Un référent pédagogique (Valérie LECSIEUX) est à votre disposition pour tous aménagements pédagogiques et matériels liés à votre formation

MODALITE D'ACCES :

- Présentiel
- A distance (visio)

DELAIS D'ACCES :

- Nous consulter

NOMBRE DE PARTICIPANTS :

- Min 8 – Max 12

COMPETENCES :

- Savoir écouter
- Gérer le stress
- Mettre en avant un produit ou un service
- Répondre aux objections
- Savoir conclure

5. La prospection téléphonique

- La technique de la prospection
- Répondre aux objections

6. Gestion d'un client mécontent

- La technique
- Comment prendre du recul pour entrer dans une relation 100% service client
- Mise en pratique-échange
- Une attestation de formation sera remise à chaque stagiaire à l'issue de la formation



Référent handicap :
Valérie LECSIEUX –
06.79.77.37.45

Training 4 Success
660 bis Route d'Amiens – Bat 1 – CS54007
80040 AMIENS Cedex
contact@t4s.fr
03 61 19 97 34

