

Relation clientèle par téléphone

Maîtriser les fondamentaux de la relation client

Cette formation vise à apprendre à accompagner et conseiller le Client.
Il s'agit de Découvrir et s'approprier des techniques de relation et de vente par téléphone.



Public cible : toute personne ayant à solliciter une contribution de la part de collègues et/ou de services différents / transverses



Durée et modalités
21h – Présentiel ou Distanciel
+ 03h30 - Distanciel de REX

OBJECTIFS

- Gérer le flot d'appels au quotidien, subir ou créer de la valeur ?
- Accompagner et conseiller le Client
- Découvrir les techniques de relation et de vente
- Traiter les flux froids
- Intégrer et articuler les 4 étapes pour un discours commercial fluide et créateur de valeur
- Augmenter la création de valeur sur la durée

DÉROULÉ

- Le Conseiller Clientèle, créateur de valeur
 - Gérer le flot d'appels au quotidien, subir ou créer de la valeur ?
- Les techniques de la relation avec le Client et Essentiel Commercial
 - Accompagner et conseiller le Client
 - Découvrir les techniques de relation et de vente
 - Traiter les flux froids
- Les techniques de la relation avec le Client et Essentiel Commercial, la méthode et l'intégration
 - Intégrer et articuler les 4 étapes pour un discours commercial fluide et créateur de valeur
- Le Conseiller Clientèle, créateur de valeur
 - Augmenter la création de valeur sur la durée
- Evaluation et correction

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES



Séquence vidéo



Feedbacks et debriefs



Plan d'action personnel



Travaux en sous-groupes et binômes

LIVRABLES



Applications sur 16 mises en situation



Check-list des bonnes pratiques



« RÉSULTATS

Cela m'a permis d'avoir de nouvelles informations et de ne pas faire d'erreurs. Mieux comprendre ses attentes, ses problèmes. Meilleure entente avec le client.

CE QUE JE VAIS FAIRE AUTREMENT

Ce que je vais arrêter de faire : Penser que le client ne va pas être à l'écoute sur des variantes qu'il n'a pas forcément envisagées. Il peut admettre d'autres solutions que celles auxquelles il a pensé. Ne plus hésiter à proposer des alternatives. »