

TÉLÉSECRÉTAIRE : DÉVELOPPER LA SATISFACTION CLIENT

Contenu pédagogique

Dans une alternance d'apports théorique, de cas pratiques, de mise en situation et de création d'outils les principales notions abordées sont :

- Accueil
- Relation client
- Demande
- Adaptabilité
- Communication verbale et non verbal
- Prise en compte
- Satisfaction client
- Ecoute
- Reformulation
- Empathie.

▼ OBJECTIF

- Être capable d'accueillir un client au téléphone et de comprendre l'importance de cet accueil. - Être capable d'identifier la demande du client, la prendre en compte et d'y répondre - Être capable d'adapter son savoir-être et son discours au compor...

▼ PUBLIC CONCERNÉ

Cette formation s'adresse à toute personne en lien avec le client, pratiquant une relation client par téléphone comme des télésecrétaires, commerciaux sédentaires, chargé de service après-vente, agent d'accueil ... tous niveaux

▼ PRÉ-REQUIS

- Français lu, écrit et parlé. - Si à distance : Connexion internet suffisante, installation de Zoom sur l'ordinateur de connexion - Installation d'un lecteur de QR Code sur smartphone ou tablette.

▼ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Des études de cas, des vidéos, des bandes-son, Kahoot, tests Google Form, jeux de rôle et simulations sont autant d'outils dynamisant les formations appréciées des apprenants. Ces animations sont privilégiées car elles permettent à l'apprenant de pre...

▼ DURÉE