

LES CLEFS DE LA GESTION DE LA RELATION CLIENT

OBJECTIFS :

- Intégrer les principes fondamentaux de la relation client adaptés au téléphone, perfectionner et positiver son comportement avec un client.
- Mener de façon active un entretien et valoriser l'image de qualité de votre société.
- Recueillir les informations nécessaires au traitement d'un appel téléphonique.
- Mieux adapter l'attitude et le discours aux attentes de son interlocuteur, utiliser le téléphone comme un outil de tous les jours.

Composition du groupe : 6 à 12 personnes

Type de public : Salariés en contact physique et / ou téléphonique avec le public.

Pré-requis : Aucun

Méthode et support pédagogique : Apports théoriques, mises en situation, livret pédagogique.

Intervenant(s) : Professionnels de la relation client

Durée : 14 heures

Cette formation vous intéresse ?

Rendez-vous sur www.asf-auvergne-formation.fr ou contactez-nous au **04 73 43 76 86**