

# GESTION DE LA RELATION CLIENT POUR LES MANAGERS



## Manager

### Objectif

Etre capable de :

- Accueillir, informer et orienter le client
- Traiter les réclamations clients afin de préserver une relation commerciale de qualité
- Conseiller un client
- Prendre en charge les clients
- Poser des questions adaptées aux besoins des clients
- Pratiquer l'écoute active

### Durée

15h

### Matériels

Plateforme de FOAD  
Ordinateur  
Connexion Internet  
Chargé de suivi pédagogique

### Pré-requis

Maîtriser les savoirs de base

### Prix

525€ avec possibilité de financement par le biais du CPF

### Contenu de la formation

#### L'ACCUEIL CLIENT

- Les techniques d'accueil
- La communication

#### LA RECLAMATION CLIENT

- Les types de réclamations
- Les causes de réclamation
- Les étapes à suivre pour gérer une réclamation client
- Le suivi des réclamations client

#### LES ETAPES DE LA VENTE

- La prise de contact
- La recherche de besoins

### Modalités de suivi de l'exécution

Avancement des séquences de formation sur la plateforme de formation  
Résultats des quizz  
Attestations d'assiduité