



Managers

FORMATION

À DISTANCE

Être 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
- Découvrir les besoins et motivations des clients
- Poser des questions adaptées aux besoins des clients
- Enregistrer les produits
- Encaisser tout type de paiement
- Fidéliser la clientèle
- Pratiquer l'écoute active
- Présenter les produits
- Argumenter sur les caractéristiques des produits
- Répondre aux objections
- Conclure des ventes



15 h



Plateforme de FOAD
Ordinateur
Connexion Internet
Chargé de suivi pédagogique



Maîtriser les savoirs de base



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
- La présentation et l'argumentation
- les objections
- La conclusion de la vente et les ventes additionnelles
- La prise de congé et l'encaissement
- La fidélisation

Modalités de suivi de l'exécution

Avancement des séquences de formation sur la plateforme de formation

Résultats des quizz

Attestations d'assiduité