



Manager (f/h)

Objectifs

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 (f/h)

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