



GESTION DE LA RELATION CLIENT

Formation certifiante

OBJECTIFS

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
- Pratiquer l'écoute active
- Présenter les produits
- Argumenter sur les caractéristiques des produits
- Répondre aux objections
- Conclure des ventes

CONTENU DE LA FORMATION

Le contenu peut être adapté au public formé

L'ACCUEIL CLIENT

- Les techniques d'accueil
- La communication

LA RECLAMATION CLIENT

- Les types de réclamation
- 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 PÉDAGOGIQUES

Les modalités peuvent être adaptées au public formé

- Séances à distance tutorées par un chargé de suivi (F/H)
- Mise en situation pratique
- Travaux en autonomie

MODALITÉS TECHNIQUES

- Modules de formation et ressources pédagogiques en ligne accessibles sur notre plateforme (connexion internet requise)

CERTIFICATIONS

Attestation de fin de formation

ÉVALUATIONS

Evaluation du déroulement de l'action
Evaluation des acquis de la formation

PRÉ REQUIS

Maîtriser les savoirs de base

PUBLIC VISÉ

Tout public
Ouverte aux personnes en situation de handicap

Modalités Pratiques

LIEU DE LA FORMATION

A distance

DATES DE LA FORMATION

Entrées et sorties permanentes

DURÉE DE LA FORMATION

7 h

COÛT PÉDAGOGIQUE

Prix : 245€
Possibilité de financement par le CPF (Compte Personnel de Formation)

MODALITÉS D'INSCRIPTION

Prise de contact avec IFCDIS par
- Téléphone : 05 62 14 45 67
- Mail : contact@ifcdis.fr
- Site Internet : www.ifcdis.fr