



Employés commerciaux - Vendeurs

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
- Poser des questions adaptées aux besoins des clients
- Pratiquer l'écoute active



7 h



Plateforme de FOAD
Ordinateur
Connexion Internet
Chargé de suivi pédagogique



Maîtriser les savoirs de base



210€

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