





Programme de la formation

GESTION DE LA RELATION CLIENT

-  En groupe sur site
-  7 heures sur 1 jour(s)
-  Salarié en poste · De 4 à 8 participants
-  250 € HT / 300 € TTC par participant

Description courte

Formation de gestion de la relation client au téléphone

Profil des participants

- Public : ADV, chargé de relation client

Prérequis

Pré-requis (*obligatoire*) : Exercer ou s'apprêter à exercer un métier de relation client à distance.

Posséder une compréhension orale et écrite du français.

Objectifs

Cette action a pour objectif de :

OBJECTIF 1 : Apprendre à travailler ensemble

OBJECTIF 2 : Comprendre et identifier les facteurs de satisfaction et d'insatisfaction client

OBJECTIF 2 : Maitriser les fondamentaux de la relation client au tel

OBJECTIF 4 : Maitriser les relations conflictuelles au téléphone

Les compétences professionnelles visées à l'issue de cette formation sont de :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Se présenter professionnellement
- Gérer un appel client de l'accueil jusqu'à la prise de congé
- S'adapter à son interlocuteur
- Gérer une interaction difficile avec un client

Aptitudes et compétences visées / attestées

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Se présenter professionnellement
- Gérer un appel client de l'accueil jusqu'à la prise de congé
- S'adapter à son interlocuteur
- Gérer une interaction difficile avec un client

Contenu

OBJECTIF 1 : Apprendre à travailler ensemble

Travailler ensemble

- Apprendre à collaborer
- Apprendre à trouver une solution de manière collective

OBJECTIF 2 : Comprendre et identifier les facteurs de satisfaction et d'insatisfaction client

- Identifier les facteurs d'insatisfaction client et les émotions associées
- Identifier les facteurs de satisfaction client et les émotions associées
- Définir les bonnes pratiques pour générer une expérience client adapté au contexte et enjeux du service

OBJECTIF 2 : Maitriser les fondamentaux de la relation client au tel

- Construction collaborative des étapes clefs de la relation client au téléphone
- L'arc d'appel (les essentiels de l'accueil à la prise de congés)
- La notion de DIVAS (savoir être au téléphone)
- Savoir mettre un client en attente
- Sécurité et confidentialités des données clients
- La gestion des interactions difficiles avec un client

OBJECTIF 4 : Maitriser les relations conflictuelles au téléphone

Pédagogie et organisation

- Méthodes pédagogiques :
 -
 - Pédagogie active
 - Mises en situation professionnelle
- Matériel pédagogique :
 -

- Jeux – quiz – support vidéo

Positionnement et Modalités d'évaluation des acquis

- Test de positionnement en amont :

Le test de positionnement se fera de manière individuel en débout de formation

- Evaluation des acquis /compétences liées aux objectifs opérationnels définis :

Connaissances ou compétences	Modalités d'évaluation (QUIZZ, exercices...)	Critères d'évaluation (%de réussite, ou comparaison entrée et sortie de stage...)	
Travailler ensemble	Exercices	Comparaison entrée / sortie	
Maitriser les notions d'expérience et satisfaction client	Exerices, quiz	% réussite	
Maîtriser les fondamentaux de la relation client au téléphone	Exerices, quiz	% réussite	

Référent handicap

PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP : (*mise en place de compensation...*)

Contact : Référent handicap 02 51 84 95 55 / 06 28 70 45 28 / nadiahadjeri@cadresenmission.com

Intervenant

Diane Andrzejak

Évaluations

12 inscriptions depuis le 03/11/2022

Taux d'acquisition des compétences :  100 % (11 évaluations)

Satisfaction des apprenants :  4.6/5 (11 évaluations)