

MAÎTRISER LA RELATION CLIENT À DISTANCE

RC102

2 jours (14h) 1 390,00 €^{HT}

Objectifs

Valoriser l'image de l'entreprise par la qualité de sa relation à distance • Identifier les profils et les attentes de ses clients pour s'y adapter • Gérer les situations conflictuelles à distance

Profil Stagiaire(s)

toute personne en contact téléphonique avec des clients (services clients, SAV, accueil, réclamations, services hot-line)

Pré-requis

Cette formation ne nécessite aucun pré-requis

Profil Animateur(s)

cette formation Relation Client est assurée par un expert en communication et relation clients



PROGRAMME

S'adapter aux spécificités de la communication à distance

Valoriser les outils de communication à distance :

. mail, chat, visio, call conférence et réseaux sociaux

Développer la bonne posture à distance :

. écoute et conditions de la confiance réciproque

Maîtriser les techniques de communication : impacts à l'écrit et à l'oral

Connaître les attentes actuelles des clients lors d'un entretien à distance

Détecter le profil de son interlocuteur pour se synchroniser

Travailler le para-verbal et le verbal pour pallier l'absence du visuel :

. utiliser sa voix, pratiquer le vocabulaire positif

Valoriser l'image de l'entreprise et se différencier par ses techniques et attitudes :

. écoute active, reformulation moderne non " scriptée ", empathie

Maîtriser les fondamentaux d'un accueil téléphonique :

. filtrage, mise en attente, transfert, répondre

Préparer ses appels

Maîtriser les 4 étapes essentielles d'un entretien à distance

Se présenter en inspirant confiance

Découvrir les besoins de son client (SONCAS) par un questionnement conduit avec tact

Convaincre son client en s'adaptant à son profil et à son SONCAS ; en répondant aux différents types d'objections

Conclure sur une impression professionnelle, courtoise et valorisant le client

Savoir gérer les situations délicates et conflictuelles à distance

Comprendre les mécanismes de conflits

Prendre conscience de sa responsabilité dans le litige :

. interprétation, opinion, jugement...

Gérer ses émotions

Accueillir les émotions de ses clients :

. canaliser les bavards, rassurer les inquiets, faire parler les " taiseux ", apaiser les impatientes, recadrer avec tact les agressifs

Adopter la bonne attitude pour trouver une relation Gagnant-Gagnant orientée solutions

Pratiquer l'assertivité

Mise en situation : gérer un litige en 6 étapes

Contactez-nous

Conseiller formation
09 88 66 10 00
inscriptions@demoss.fr

Nos sessions

26 - 27 sept. 2022 : Paris

5 - 6 déc. 2022 : Paris

MAÎTRISER LA RELATION CLIENT À DISTANCE

RC102

2 jours (14h) 1 390,00 €^{HT}

Méthode pédagogique

Cette formation Relation Client est basée sur une pédagogie active très participative et ludique où de nombreux exercices pratiques sont proposés.

Les sessions "A distance" sont réalisées avec l'outil de visioconférence Teams, permettant au formateur d'adapter sa pédagogie.

Moyens pédagogiques et techniques de mise en œuvre

Nos formateurs DEMOS sont recrutés conformément aux spécifications mentionnées pour chaque formation. Ce sont des professionnels en activité et/ou des experts dans leur domaine.

Ils utilisent des méthodes et outils appropriés aux formations qu'ils dispensent et adaptent leur pédagogie au public accueilli.

Par ailleurs, nos centres de formation DEMOS sont tous équipés :

- Salles de formation lumineuses, spacieuses, design, ergonomiques, mobiles et équipées d'écrans plasma, de PC portables/fixes si nécessaire à la formation suivie.
- Accès au wifi haut débit sur l'ensemble des lieux
- Espace de co-learning et webcorners
- Cafés, collations et rafraîchissement sont offerts

Et tous sont accessibles aux personnes à mobilité réduite

Le dispositif de suivi et d'évaluation

Pour assurer un suivi individuel, Demos a mis en place 2 types d'évaluation :

- Des évaluations des acquis en cours et en fin de formation

Elles peuvent être faites de différente manière selon le contenu de la formation suivie :

Quiz, exercice pratique, étude de cas, jeu de rôles, mise en situation, soutenance devant un jury pour les formations à finalité certifiante.

- Une évaluation de la satisfaction de chaque stagiaire est réalisée en ligne. Cette évaluation est complétée par l'appréciation du formateur à l'issue de chaque session.

En complément

Avant cette formation vous pouvez suivre :

- Réussir son accueil physique et téléphonique

Après cette formation vous pourrez suivre :

- Prévenir et Gérer les Litiges au Téléphone : Entraînement Intensif

Cette formation fait partie de :

- Les fondamentaux de la relation client (Parcours Pro certifiant)

- Relation Client et Vente à Distance (Parcours pro)