



1MV92

4h30 dont 2h de coaching 990,00 €^{HT}

Objectifs

Développer ses capacités relationnelles et commerciales pour gérer efficacement les réclamations • Apprendre à sécuriser un client qui réclame par le développement de la maîtrise de soi • Transformer une rencontre conflictuelle en une recherche de solutions communes

Profil Stagiaire(s)

commerciaux, responsables ADV, SAV et tous collaborateurs de l'entreprise ayant à traiter des réclamations internes et externes

Profil Animateur(s)

cette formation Commerciale est assurée par un spécialiste dans le traitement des réclamations

Concepteur des modules

Expert du sujet et du coaching à distance



MODULES

Test Amont

Ce parcours débute par un test de connaissances composé d'une série de 20 questions qui permettent de positionner et anticiper les besoins d'accompagnement de l'apprenant

Coaching Préparatoire

Un coaching personnalisé de 30 min par téléphone ou visioconférence est organisé avec un coach expert en début de formation pour échanger avec l'apprenant sur ses attentes, orienter son apprentissage en fonction de ses besoins et de ses résultats au test, et définir ses propres objectifs personnels

Vidéo : Traiter les Réclamations et Préserver la Relation Client

90 min de formation digitale en 12 séquences pour comprendre, acquérir et approfondir ses connaissances sur la thématique

Coaching Intermédiaire

Un coaching téléphonique ou par visioconférence, personnalisé de 30 min environ est organisé avec le coach expert pendant le cursus vidéo. Ce coaching permet de faire le point sur les apprentissages en relation avec les objectifs définis lors du 1er coaching. C'est également l'occasion de préciser les terrains d'application des éléments travaillés, de définir les mises en application, en préparation du coaching de bilan.

Test Aval

Le test aval, composé également de 20 questions, est l'occasion d'évaluer sa progression au terme des différentes étapes du parcours. Il permet d'évaluer ses points de progrès et d'avoir une vision claire des compétences acquises et des axes d'amélioration à travailler

Coaching de Bilan

En fin de parcours, une nouvelle séance de coaching par téléphone ou visioconférence d'une heure a lieu pour faire un bilan personnalisé, analyser les résultats des tests, identifier les axes de progrès et se fixer des objectifs pour l'avenir.

Méthode pédagogique

Un coaching personnalisé indispensable pour adapter la formation à son propre besoin.

Contactez-nous

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