

TRAITER LES RÉCLAMATIONS ET PRÉSERVER LA RELATION CLIENT - CURSUS VIDÉO



3MV92

2h40 dont 30 min d'encadrement 250,00 €^{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 a été conçue par un consultant expert en Relation Clients - Centres d'appels

Concepteur des modules

Spécialiste de la modalité de formation 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

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

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

Structure

Dès validation de son inscription par DEMOS, l'apprenant reçoit par mail une confirmation d'accès sur le « HUB de formation à distance DEMOS ».

Cet accès est personnel et sécurisé par un mot de passe.

Durant la validité de son programme, l'apprenant se forme en réalisant, 100% à distance et à son rythme, ses modules eLearning à base de vidéos.

A tout moment, il peut solliciter le service d'Assistance Demos pour toute question d'ordre technique ou fonctionnel (prise en main de la solution).

L'apprenant est encadré par le service support Demos qui le suit régulièrement aux étapes clés de sa formation : relance si non connexion, félicitations, suivi individuel de la progression, clôture. Ce service d'encadrement est assuré par mail (messagerie intégrée au HUB).

A l'issue de la validité de son programme, l'apprenant reçoit, par mail, un certificat de réalisation conforme à ses réalisations.

A l'issue de son programme, l'apprenant est invité à répondre à un questionnaire de satisfaction.

Contactez-nous

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

TRAITER LES RÉCLAMATIONS ET PRÉSERVER LA RELATION CLIENT - CURSUS VIDÉO



3MV92

2h40 dont 30 min d'encadrement 250,00 €^{HT}

Méthode pédagogique

Une formation rapide à base de séquences vidéo :

2 quiz de 20 minutes chacun

1h30 de vidéos

30 min d'encadrement par email