



Meras-Network est certifié qualité par ICPF & PSI



Programme « Gérer son sens du service et de sa relation client »

Parcours complet pour maîtriser les techniques du téléphone et de l'accueil
et valoriser l'image de l'entreprise

3 jours – 21 heures

« *Clé en main* » et *Pack Intra* – 8 participants maximum

POUR QUI ?

Toute personne souhaitant optimiser sa relation client et connaître des techniques professionnelles performantes (*accueil, vente, prospection, réclamation...*)

PRE REQUIS : aucun

NOS +

Entraînements intensifs par des mises en situation et simulations d'entretiens personnalisés

> **OBJECTIF** : Acquérir des méthodes de communication permettant de développer des compétences individuelles et d'être efficace dans une relation client

Développer une démarche de qualité de service et valoriser l'image d'entreprise

> **Ce stage vous permettra de devenir un expert dans toutes situations liées à la Relation Client et de préserver cette relation en cas de tensions**

> PROGRAMME

- Maîtriser les fondamentaux de la communication (*verbale et non verbale*)
- Identifier la qualité de service attendue par son entreprise
- Savoir accueillir en toutes circonstances et donner une première bonne impression
- Comprendre les spécificités de la communication téléphonique
- Gérer ses priorités (*concilier accueil physique et téléphone*)
- Travailler un langage positif et professionnel
- Adapter ses comportements pour des entretiens efficaces
- Créer un scénario d'entretien en vue d'une prise de RV commercial qualifiée
- Analyser et traiter efficacement une demande en apportant une réponse ou une solution
- Détecter les attentes client, analyser ses besoins et y répondre
- Répondre aux objections avec pertinence
- Argumenter efficacement
- Traiter une réclamation
- Savoir reformuler, verrouiller les points d'accord et prendre congé
- Faire face aux situations délicates, difficiles ou conflictuelles
- Surmonter son stress

> **MATERIEL PEDAGOGIQUE** : alternance de théorie & de mise en pratique (*jeux de rôle, vidéo-projection*)

> **VALIDATION DE LA FORMATION** : remise d'une attestation de formation

Modalités d'évaluation :

- Questionnaire d'évaluation et bilan établis avant le début de stage pour chaque stagiaire
- Critères identiques pour l'évaluation de fin de formation.
- Bilan de fin de stage pour constater l'évolution de chaque stagiaire en fonction de ses capacités

> **ANIMATEURS** : Experts en Communication et Relation Client

> **SUPPORTS DE TRAVAIL**

Supports téléchargeables sur un espace client dédié avec code d'accès

> **DELAI D'ACCES** : nous contacter



> **ACCESSIBILITE** : cliquez sur le logo