

Gérer efficacement ses relations clients / consommateurs

Cette formation apporte les outils et la technique nécessaires pour la bonne gestion d'un service consommateurs. Elle vous permettra également de gérer vos e-mails, téléphone et courriers pour transformer un client mécontent en client fidélisé.

OBJECTIFS

- S'approprier toutes les méthodes et comportements relationnels pour gérer efficacement les réclamations, en face-à-face, par téléphone ou par écrit pour passer du mécontentement du client à sa satisfaction, jusqu'à son enthousiasme !
- Fidéliser le client et en recruter de nouveaux
- Participer à l'amélioration de la qualité des produits en faisant remonter les remarques clients / consommateurs auprès des services qualité et marketing
- Valoriser l'image de la société

PROGRAMME

Exceller en matière de service client

- Développer une relation de confiance mutuelle
- Dépasser les attentes du client

Appréhender les aspects émotionnels de l'expérience du client

- Etablir un premier contact avec le client et faire une bonne première impression

Identifier ce qui fait la différence dans la qualité d'un service client

- Savoir être à l'écoute du client
- Inspirer de la confiance avec une approche personnelle

Favoriser les relations à long terme

Développer d'excellentes compétences en communication

- Etablir une relation avec votre client
- Personnaliser le message

Ce que vous dites et la manière dont vous le dites

- Connaître les techniques verbales et vocales qui marchent
 - > Application du vocabulaire adéquat

Adopter une approche de résolution de problèmes

- Transformer l'écoute active en méthode de résolution de problème
 - > Exercices de cas pratiques

Gérer les situations difficiles de manière constructive

Calmer les clients mécontents par une écoute active

- > Mise en situation

 **3 jours**

prix par participant

1 820 €HT

code formation : RC03

option restauration

18 € par jour



PRESENTIEL

LES + TANIT FORMATION

- Formation axée sur les projets des participants
- Nombreuses mises en situation

POUR QUI ?

- Responsables service consommateur
- Assistants service consommateur
- Superviseurs call center
- Téléconseillers

PRÉ-REQUIS

- Aucun prérequis

SESSIONS

Paris

- 28-29-30 avr. 2024
- 15-16-17 mai 2024
- 12-13-14 juin 2024
- 11-12-13 sept. 2024
- 15-16-17 oct. 2024
- 21-22-23 nov. 2024
- 3-4-5 déc. 2024

Transformer les réclamations en opportunités
Satisfaire le client au point qu'il vous recommande

STAGE / FORMATION

Intitulé _____
Code _____
Date _____ Lieu _____
Prix HT _____ + TVA (taux en vigueur de 20%) _____ Prix TTC _____
Nombre de repas _____ Prix total des repas _____

BULLETIN D'INSCRIPTION

ENTREPRISE

Raison sociale _____
N° SIRET _____ N° TVA _____ Effectif _____
Adresse _____
Tél. _____ Fax. _____

Responsable Formation

M. Mme
Nom _____ Prénom _____
Fonction _____ Tél.(ld) _____
Email _____

PARTICIPANTS

M. Mme
Nom _____ Prénom _____
Fonction _____ Tél.(ld) _____
Email _____

FACTURATION / FINANCEMENT

Adresse de facturation (indispensable)

Un numéro de bon de commande interne à votre entreprise doit-il
apparaître sur votre facture ?

Oui Non
Si oui, numéro _____

Le financement de votre formation passera-t-il par un OPCA ?

Oui Non
Numéro de prise en Charge _____

Adresse de votre OPCA _____

RÈGLEMENT

Ci-joint un chèque de _____ € TTC
(à l'ordre de Tanit Formation)

Par virement à notre banque :

CIC PARIS MOGADOR
FR76 3006 6107 4100 0200 8570 337 BIC : CMCIFRPP

Nom _____
Prénom _____

Date _____

Signature et cachet de l'entreprise (obligatoire)

Si l'accord de prise en charge de l'OPCA ne parvient pas à Tanit Formation au premier jour de la formation, Tanit Formation se réserve le droit de facturer la totalité des frais de formation au client.