



Les bases de la relation client

Prérequis : Aucun

Objectifs :

- Maîtriser les bases d'un discours client
- Maîtriser les étapes d'un appel entrant
- Maîtriser les étapes d'un appel sortant
- Adopter une attitude professionnelle au téléphone
- Repositionner le client au cœur de notre métier

Contenu :

- La relation client : une relation à enjeux
- La communication téléphonique et positive
- Les étapes d'un appel entrant
- Les outils de la communication professionnelle
- Les étapes d'un appel sortant

Méthodes utilisées : Théorie, jeux, mise en situations, cas pratiques, test

Modalités d'évaluation : Quiz pré et post formation

Durée 2 jours

Modalités et délais d'accès : Sur demande

Accessibilité aux personnes handicapées : Oui

Tarif : demander un devis

Contact : josianevara@hotmail.fr