

www.magnetic-formation.com

❖ Objectif :

Prendre en charge la commande du client en développant une approche spécifique pour mieux le fidéliser. Adopter une démarche commerciale adaptée.

❖ Profil du participant :

Chargé de clientèle, téléconseiller ou collaborateur d'un service client entrant en fonction ou ayant une courte expérience

❖ Pré requis :

Avoir le goût du service client

❖ Durée :

2 jours dont 1 jour sur les fondamentaux de la relation client par téléphone

❖ Prix journée :

Contactez-nous au :

Tél : 03 27 42 39 12

Mail : contact@magnetic-formation.com

❖ Documents remis :

Support pédagogique et attestation de stage à chaque participant

Synthèse des évaluations de fin de formation aux entreprises.

Contenu pédagogique

Réflexion préalable

Mettre en évidence les enjeux de la Relation Client
Définir une charte de bonne conduite
Identifier les missions de chacun, ses points forts, ses freins

Adopter les bonnes attitudes : développer sa communication

Adopter les bonnes attitudes : sourire, écoute, adaptabilité et esprit positif
Ecouter et développer son empathie
Faciliter l'échange grâce à la personnalisation
Acquérir les bons réflexes (reformuler et questionner)

Développer ses « savoir-faire » : professionnaliser son approche

Maîtriser les étapes de la conduite d'entretien par téléphone
Construire tout type d'argumentaire : du basique au spécifique
Découvrir les attentes et besoins grâce à un questionnement efficace
Utiliser les formulations adaptées, positives et percutantes

Traiter la commande

Savoir adapter son discours sur la base de sa trame d'entretien
Accueillir selon la charte d'accueil et identifier le client
Valoriser les offres commerciales et saisir la commande
Récapituler et prendre congé

Apporter le meilleur service au client

Connaître les conditions de vente
Prendre en charge le client et faire preuve de directivité
Soigner sa démarche commerciale : services et vente additionnelle

Méthode pédagogique

Toute la formation est basée sur des méthodes actives et participatives.

L'expérience des participants est prise en compte pour la réalisation d'exercices concrets et l'analyse de situations reconstituées tirées de cas réels (utilisation du magnétophone) pour une acquisition rapide des apports théoriques.

Les participants sont amenés à réfléchir et apporter des idées sur des thèmes soulevés ainsi qu'à concevoir de nouveaux outils ou optimiser des outils existants (aides au dialogue par exemple).

Les participants peuvent se munir d'aides au dialogue et de cas clients tirés de leur réalité professionnelle pour les mettre en en pratique lors des exercices.