

Maîtriser les fondamentaux de la relation client

RELATION CLIENT & COMMERCIAL

MIXTE / BLENDED

7H

REF. FRM-RELATION-CLIENT-COMM-029

INFORMATIONS CLES

DUREE	7h (soit 1.0 jour(s))
MODALITE	Mixte / Blended
LANGUE	FR

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Maîtriser les fondamentaux de la relation client (écoute active, reformulation, empathie) | Adapter sa communication aux différents profils clients | Gérer un client mécontent avec professionnalisme et efficacité | Représenter la marque avec cohérence dans chaque interaction client | Mesurer et améliorer la satisfaction client dans son périmètre

PUBLIC VISE ET PREREQUIS

A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION

Conseillers et responsables de Relation Client

PREREQUIS

Aucun

PROGRAMME DE LA FORMATION

Programme détaillé disponible sur demande. Contactez-nous pour recevoir le programme complet de cette formation.

MODALITES DE FINANCEMENT

- Plan de développement des compétences

ACCESSIBILITE

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour toute demande d'adaptation.