

Maîtriser les fondamentaux de la relation client et gérer les situations difficiles (parcours 2J)

RELATION CLIENT & COMMERCIAL

MIXTE / BLENDED

14H

REF. FRM-RELATION-CLIENT-COMM-031

INFORMATIONS CLES

DUREE	14h (soit 2.0 jour(s))
MODALITE	Mixte / Blended
LANGUE	FR

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Maîtriser l'ensemble des fondamentaux de la relation client et la gestion des situations difficiles | Construire une posture relationnelle consistante sur tous les canaux | Développer une boîte à outils complète pour gérer la diversité des situations client | Contribuer activement à l'amélioration de la satisfaction client NPS/CSAT

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.