

FORMATION GESTION RELATION CLIENT

TÉMOIGNAGE

“ Mon travail est soumis à une forte pression des clients puisque je suis la première personne qu'ils joignent au téléphone. De l'autre côté, je dois convaincre les personnes en internes de respecter nos engagements. La formation m'a permis de mieux comprendre les mécanismes relationnels et d'adapter mon attitude pour atteindre les objectifs fixés. ”

Charlotte V. assistante - Paris

OBJECTIFS



STRATÉGIQUES

Renforcer le positionnement du poste dans les mécanismes d'échanges internes et de représentation de l'entreprise pour la clientèle



PERFORMANCE

Renforcer l'expérience client avec l'entreprise et diminuer les facteurs de tensions



COMMERCE

Meilleure compréhension des processus relationnels, définir les attitudes adaptées aux situations, canaliser les pressions internes et externes

UN OUTIL **ESSENTIEL** DE LA RELATION **CLIENT**

Face à une clientèle toujours plus exigeante, des collègues de travail de différentes générations, le métier d'assistant(e) devient de plus en plus complexe. Dans ce stage, nous vous proposons d'approfondir vos connaissances sur les mécanismes relationnels. L'objectif étant de canaliser les différentes pressions et de proposer à vos interlocuteurs des réponses appropriées aux différentes situations.



DURÉE

1 jour de formation



SUPPORTS

Classeur de formation "Gestion Relation Client" + études de cas



PRÉREQUIS

Expérience dans la fonction "assistant(e) de gestion"



LIEUX

Paris | Nîmes, possibilité formation intra entreprise sur site en France métropolitaine

PROGRAMME ET CONTENU

Module I : L'ANALYSE TRANSACTIONNELLE, POUR COMPRENDRE LES PROBLÈMES RELATIONNELS ET DÉFINIR LES MODALITÉS POUR LES RÉSOUDRE.

Module II : LES TECHNIQUES POUR RÉPONDRE À L'AGRESSIVITÉ.

Module III : CONSTRUIRE ET METTRE EN PLACE UNE ENQUÊTE DE SATISFACTION.

Module IV : GÉRER LES RÉCLAMATIONS CLIENTS = L'ATTITUDE FACE AU CONFLIT, LA GESTION DE LA RÉCLAMATION LES ACTIONS CORRECTRICES.

Module V : LES APPELS TÉLÉPHONIQUES = LA BONNE ATTITUDE.

INSCRIPTION **SIMPLIFIÉE**
DIRECTEMENT SUR NOTRE
SITE INTERNET

www.fortunecarreeconsult.fr

