

OBJECTIFS



STRATÉGIQUES



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,

TÉMOIGNAGE

Mon travail est soumis à une forte première personne qu'ils joignent au atteindre les objectifs fixés. 🌱

Charlotte V. assistante - Paris

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"





PRÉREQUIS

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



LIEUX

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



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.

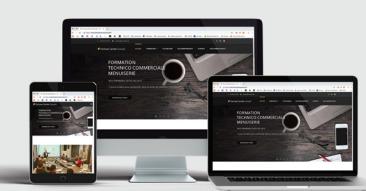
Module IV : GÉRER LES RÉCLAMATIONS CLIENTS = L'ATTITUDE FACE AU CONFLIT, LA GESTION DE LA RÉCLAMATION LES ACTIONS CORRECTRICES.

Module V: LES APPELS TÉLÉPHONIQUES = LA BONNE ATTITUDE.

INSCRIPTION SIMPLIFIÉE

DIRECTEMENT SUR NOTRE

SITE INTERNET



www.fortunecarreeconsult.fr