



LES FONDAMENTAUX DE LA RELATION CLIENT À DISTANCE

Être orienté client

Apprendre à structurer ses appels et à adopter une posture qui favorise la satisfaction client

OBJECTIFS

Acquérir les méthodes et outils indispensables pour :

- Adopter les attitudes gagnantes
- Maîtriser le plan d'appel dans les demandes standards et occasionnelles
- Optimiser les contacts pour plus de profit



2 jours (14 heures)



Présentiel



Distanciel



INTRA : nous consulter
max. 10 apprenants

INTER : 800 € *
mini : 4 / maxi : 10 apprenants

À qui s'adresse cette formation ?

Tout collaborateur en relation avec des clients internes ou externes

Aucun prérequis nécessaire

Moyens et techniques pédagogiques

- **Méthodologie** centrée sur l'apprenant
- **Séquences courtes** pour focaliser l'attention
- **Apprentissage ludique** (méthode Funny Learning)

Modalités d'évaluation

- **Auto-évaluations** (pré et post formation)
- **Mises en situation, jeux de rôle, quiz**
- **Activités pédagogiques** sur espace personnel

PROGRAMME DÉTAILLÉ

1. Comprendre les enjeux de la Satisfaction Client

- Le parcours client
- Les moments de vérité
- Le rôle du collaborateur en relation avec les clients

2. Faire la différence

- Les compétences comportementales
- Les compétences sociales
- Communiquer avec talent

3. Structurer sa démarche Relation Client

- Le plan d'appel demande standard
- Les actes occasionnels
- Le plan de réponse aux écrits

4. Optimiser les demandes clients

- Les besoins types
- Détecter des besoins et faire le relais avec le service commercial



ACCESSIBILITÉ

• Délai d'accès

Nos formations sont accessibles dans un délai de 30 jours à compter de notre prise de contact (sauf sessions à dates fixes).

• Situation de handicap

Les personnes en situation de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement afin d'étudier ensemble les adaptations pédagogiques et matérielles nécessaires.

• Modalités d'inscription

1. Contactez-nous par téléphone (05 47 74 14 07) ou par mail (formation@happybusiness.fr).
2. Nous analysons vos besoins et validons vos prérequis afin de définir un parcours de formation adapté à votre situation au cours d'un entretien.
3. Nous vous envoyons votre devis de formation et toutes les informations pour finaliser votre inscription à la suite de cet entretien.