

FORMATION

Améliorer sa relation client



Présentation de la formation

Public :

- Professionnels des PME et ETI industrielles qui souhaitent améliorer leurs compétences en relation client.

Pré-requis :

- Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation.

Objectifs pédagogiques

- Définir les concepts clés de la relation client
- Apprendre à utiliser des techniques de communication verbale et non verbale pour interagir efficacement avec ses clients
- Gérer les réclamations des clients et faire face aux imprévus de manière constructive et professionnelle
- Fidéliser ses clients et créer des programmes de fidélité efficaces

Informations pratiques

- Durée de la formation : 4 demi-journées (14 heures)
- Groupe de 6 personnes maximum
- Accès aux supports à vie
- Formation full distantiel
- Tarif : 800 € HT / stagiaire
- Tarif intra-entreprise : 2 400 € HT (jusqu'à 6 collaborateurs)
- Formateur référent : Nirmal Gopaul

Dispositifs de suivi de l'exécution et de l'évaluation des résultats

- Feuille d'émargement
- Questions orales ou écrites (QCM)
- Remise d'un certificat de fin de formation

Moyens pédagogiques et techniques

- Exposés théoriques
- Études de cas concrets
- Exercices de mise en situation
- Quiz / QCM