

## Relation client

### OBJECTIFS

Gérer efficacement tous les appels et traiter commercialement tous les appels.

### PARTICIPANTS

Toute personne ayant des contacts téléphoniques réguliers avec les clients (services, SAV, comptabilité, hotliners)

### PRE-REQUIS

Aucun.

### METHODE PEDAGOGIQUE

Exercices et études de cas.

### MOYENS

Salle avec vidéoprojecteur et paperboard.

## Développez une attitude commerciale au téléphone

### PROGRAMME

#### ✓ Préparer l'entretien et définir les objectifs

- La prise de contact
- Utiliser les bonnes expressions et les mots positifs qui contribuent à l'image de marque de l'entreprise
- Identifier le besoin par questionnement ciblé
- Expliquer, conseiller, orienter commercialement
- Savoir faire patienter
- Traiter efficacement les objections
- Différencier insatisfaction, réclamations, et conflit
- Annoncer avec tact des modifications de délais de livraison, d'intervention du SAV, une hausse des tarifs
- Gérer les cas particuliers

