

AC057

BASES

2 jours 14 heures

1 220 €

Déjeuners offerts
Exonérés de TVA

Faire du téléphone un outil privilégié de fidélisation

COMPÉTENCES VISÉES

- **Développer** son activité par une bonne animation du portefeuille clients par téléphone.
- **Piloter** des relations commerciales.
- **Construire** un argumentation.
- **Bien** gérer les appels difficiles.

PROGRAMME

A. CONSTRUIRE UNE STRATÉGIE DE FIDÉLISATION CLIENT GAGNANTE

1. Se connaître

- découvrir son style de communication et le mettre au service de son efficacité commerciale
- identifier son rôle dans la relation client

2. Connaître son offre

- connaître son offre et celle de ses concurrents
- identifier ses atouts concurrentiels et savoir les mettre en avant
- connaître ses marges de manœuvre commerciales

3. Connaître son client

- identifier les besoins et les attentes de sa cible
- mettre les données au service de sa connaissance client

B. CRÉER UN ENVIRONNEMENT PORTEUR DE LA SATISFACTION CLIENT

1. Mettre la communication au service de la relation client

- différencier faits, opinion, sentiments
- maîtriser l'art de la reformulation
- adopter une communication congruente

PUBLIC

- Tout public

PRÉ-REQUIS

Pas de pré-requis.

POINTS FORTS

Mises en situation et jeux de rôles.

FORMATEUR(S)

Cette formation a été conçue et est animée par un expert en communication et efficacité commerciale

SESSION(S) 2021

Dates disponibles sur le site www.ifpass.fr

Session(s) continue(s)

Disponible en régions sur demande

PERSONNALISATION DE PARCOURS

Un questionnaire préparatoire sera remis en amont de la formation au participant lui permettant de faire remonter auprès du formateur ses attentes et besoins spécifiques.

VALIDATION

Une attestation sera remise au stagiaire à la fin de la formation.