



Développer la relation clients fournisseurs par téléphone

SERVICES ADMINISTRATIFS / INFORMATIQUE / COMMERCE / DISTRIBUTION

■ Durée

De 14h à 28h en fonction du nombre de participants

■ Public

Tout public

■ Pré-requis

Aucun

■ Validation

Attestation de formation

■ Lieux

GRETA Poitou-Charentes
Thouars
ou
Bressuire

■ Dates

Nous contacter

■ Tarif

Demander un devis

Objectifs

- Gérer efficacement tous les appels
- Traiter les situations difficiles
- Donner l'image d'une entreprise soucieuse de la satisfaction de ses clients
- Augmenter la qualité et l'efficacité de ses communications et de ses relations en interne

Contenu

- **Communiquer efficacement :**
 - Savoir écouter
 - Se faire comprendre
 - S'adapter à ses interlocuteurs
 - Valoriser l'image de marque de l'entreprise
- **Maîtriser les étapes de l'entretien téléphonique :**
 - Accueillir
 - Identifier la demande
 - Prendre en charge la demande
 - Valider la compréhension et la satisfaction
 - Conclure, prendre congés avec cordialité
- **Gérer les situations délicates :**
 - Reprendre efficacement une objection
 - Annoncer avec tact des modifications de délai de livraison, réclamer un paiement
 - Reformuler pour bien conclure
 - Gérer ses émotions et son stress
- **Communiquer avec son équipe :**
 - Savoir communiquer et faire circuler l'information
 - Favoriser l'initiative individuelle

Pour toute information complémentaire :

05 49 80 37 45

commercial.greta.agence-thouars@ac-poitiers.fr

www.greta-poitou-charentes.fr