

Relation clients : L'Assistant(e) orienté(e) relations commerciales

Objectifs

Affirmer son rôle d'interface. Développer son potentiel commercial et relationnel. Acquérir les techniques du téléphone orientées client.

Méthode pédagogique

Formation présentielle. Apports théoriques, étude de cas, plan concret de mise en œuvre.

Suivi et évaluation

QCM, attestation présence, attestation formation individualisée

Public

Assistants commerciales

Prés requis

Aucun

Durée

14H (2 jours)

Date

Au choix de l'entreprise

Prix

390€ ht / Jour /stagiaire

Lieu

Au choix de l'entreprise



Points forts de la formation

Améliorer la qualité de votre premier contact d'accueil client.

Programme

Savoir jouer son rôle d'interface

- L'identification de son rôle, ses fonctions, ses missions.
- La hiérarchisation des priorités : Client, Commercial, manager
- Le dénouement des tensions et conflits quotidiens avec l'assertivité.
- La fermeté associée à la diplomatie.
- Les compromis

Savoir développer son potentiel commercial

- Le suivi des actions commerciales en cours.
- L'identification des attentes et demandes, la diffusion de l'information.
- Le développement de l'aisance commerciale dans le face à face client.

Savoir développer des relations et des collaborations harmonieuses

- La communication efficace : posture, questionnement, reformulation.
- La gestion des réclamations/Incivilités : maîtriser ses réactions et émotions.
- La construction d'une demande.
- La réception d'une remarque.

Savoir acquérir les techniques téléphoniques orientées client

- La réception d'appels.
- La prise de rendez-vous.
- La relance des impayés.