

PUBLIE VISE PAR LA FORMATION

Toute personne en situation de relation client régulière ou occasionnelle, et/ou destinée à l'être.

PRE-REQUIS

Il n'y a pas de prérequis impératifs pour bénéficier de cette formation, cependant l'intérêt de celle-ci se révélera effectif pour les personnes ayant à travailler même occasionnellement au contact de client.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Bien comprendre le client pour optimiser son accueil physique et à distance

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Développer une communication positive et des aptitudes d'écoute
Maîtriser des techniques de questionnement afin de détecter les besoins du client
Donner un renseignement avec rapidité et clarté

CONTENU DE LA FORMATION

Maitriser les fondamentaux de la Relation Client

Les 5 attentes fondamentales du client
L'accélérateur de service

Les 5 outils de la Relation Client

L'écoute
Le positif
Le verbal/non verbal
Les faits, les sentiments et les opinions
L'implicite et l'explicite

S'adapter en toutes circonstances

L'assertivité
Les différents types de profils clients et les comportements adaptés
La méthode des 4C
La méthode RTT pour rester zen

MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES

Formation en présentiel pouvant être organisée en distanciel via Zoom & Miro
Quizz
Partage d'expérience
Apports du formateur

ÉVALUATION DE LA FORMATION

Tout au long de la formation, quizz, jeu de questions / réponses, jeu de rôles.
Evaluation à chaud et à froid de la satisfaction

QUALITÉ DU OU DES FORMATEURS

Cindy SPATH

Diplômée de l'ESC Marseille (Kedge Business School)

20 ans d'expérience en management / conseil / formation

Profil complet : <https://www.linkedin.com/in/cindyspath/>

DURÉE DE LA FORMATION

2 jours soit 14 h de formation

DURÉE DE LA FORMATION

Les participants à nos formations déclarent que les objectifs pédagogiques* sont atteints à 93 % depuis 2019 et à 92 % en 2021.

NB : Pour toutes questions traitant de l'égalité des chances, du handicap et de l'ingénierie pédagogique, veuillez contacter : cindy@kasoo.fr

*Nous vous indiquons le critère « atteinte des objectifs » représentant les effets de nos formations depuis le 20 juin 2019 et depuis le 1er janvier 2021. Nous communiquons une appréciation plus détaillée de nos indicateurs de satisfaction à la demande des clients.

