



CCF-HARMONY

RELATION CLIENT

Aucune description

Niveau : Avancée

Prix : à partir de 790 000,00 Ar HT

Durée : 3 jours | 21 heures

Place : 1 personnes

Sessions

Objectifs de cette formation

- Ce contenu a pour vocation d'aborder 5 compétences clés ;
- Renforcer la relation client pour mieux fidéliser
- Valoriser l'image de l'entreprise
- Ecouter, Questionner, Reformuler
- S'affirmer face à un client difficile
- Gérer les réclamations

Programmes de cette formation

- - 4 MODULES

- COMPRENDRE LES ENJEUX

- D'UNE RELATION DE QUALITÉ

- REPERER LES ATTENTES DE VOS INTERLOCUTEURS

- ABORDER SANS STRESS LA COMMUNICATION

- DONNER UNE IMAGE CHALEUREUSE

- - 3 MODULES

- UTILISER LES TECHNIQUES D'ÉCOUTE

- PRATIQUER LA REFORMULATION

- OBTENIR LA JUSTE INFORMATION

- - 5 MODULES

- SURMONTER LA PASSIVITE

- CONTENIR L'AGRESSIVITÉ

- EVITER LA MANIPULATION

- FAIRE FACES AUX EXIGENCES

- POSITIVER & FIDELISER LE CLIENT