



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 PASSIVITÉ
 - CONTENIR L'AGRESSIVITÉ
 - EVITER LA MANIPULATION
 - FAIRE FACES AUX EXIGENCES
 - POSITIVER & FIDELISER LE CLIENT