



Gérer la relation client téléphonique et physique

OBJECTIF

- Garantir un accueil clientèle de qualité et donner une image positive de l'entreprise.

CONTENU

- **La qualité de service au standard et à l'accueil**
 - ✓ L'image de marque de son entreprise
 - ✓ Sa propre image de marque
 - ✓ Développer une attitude positive
 - ✓ Cerner les avantages d'un bon accueil
- **Comprendre les exigences des clients, repérer les attentes satisfaites et insatisfaites**
 - ✓ Accueillir et s'informer
 - ✓ Écouter et analyser
 - ✓ Questionner et reformuler
 - ✓ Conclure l'entretien et saluer
- **Savoir traiter les appels téléphoniques : mettre en relation efficacement, faire patienter habilement**
 - ✓ Mettre en relation efficacement, faire patienter habilement
 - ✓ Sourire et chaleur dans son expression
 - ✓ Voix : ton
 - ✓ Élocution : prononciation et débit
 - ✓ Pratiquer une écoute active
 - ✓ Gérer efficacement des appels successifs





Gérer la relation client téléphonique et physique

- **Savoir se maîtriser, désamorcer les tensions, proposer des choix et réorienter**
 - ✓ Apprivoiser le stress
 - ✓ Privilégier l'écoute
- **Organiser son poste de travail et gérer les priorités**

PÉDAGOGIE

- Exemples et cas concrets

PUBLIC

- Assistant, hôtesse d'accueil

DURÉE

- 2 jours

CALENDRIER

- Les 19 et 21 avril 2011

BUDGET PAR PERSONNE

- 650 € HT (Déjeuners inclus)

RÉF : V3



CHAMBRE DE
COMMERCE ET
D'INDUSTRIE
DE LA MAYENNE

**Nous
contacter**

Tél. : 02 43 91 47 47

Centre de Formation
www.formation.mayenne.cci.fr
5 bld de l'Industrie SAINT BERTHEVIN