



ACCUEILLIR LE CLIENT POUR LE FIDELISER – ATE5

Objectifs de la formation

Fidéliser le client par un service performant

Objectifs pédagogiques

Réaliser et/ou coordonner les actions de mise en œuvre simultanément ou en différé pour résoudre la situation client. Informer le client, si besoin, des incidences financières. Satisfaire le client

Type de formation

Actions d'acquisition, d'entretien et de perfectionnement des connaissances

Public visé

Salarié en activité

Nombre de stagiaires

8 participants par sessions

Méthode

Les participants acquièrent les techniques et les méthodes pédagogiques de transmission des savoirs. Alternance d'apports théoriques et de mises en situations pratiques. Face à face pédagogique interactif établi dans le souci de répondre aux attentes individuelles et collectives

Durée

21 heures

Dates

Inter : consulter votre planning en ligne

Intra : Quand vous voulez

Contenu de la formation

Gestion de la communication à distance :

- Compréhension de la demande
- Poser un diagnostic

Les procédures techniques :

- Les manuels techniques
- Les fiches d'interventions - des tarifs de l'entreprise
- Les chartes

Les solutions d'accompagnant la personne à distance :

- Les applicatifs multi canaux
- Les données dans des bases de connaissances
- Les plannings d'intervention
- Les alertes suite à des dysfonctionnements récurrents

La fidélisation par la communication :

- La personnalisation du contact
- Gestion du stress
- Suivi des appels

La vérification des données :

- Vérifier la disponibilité et la validité des informations
- Les obligations légales et la déontologie de l'entreprise
- La nature juridique d'un contrat : engagement des parties, responsabilités, droits du consommateur

Outils

Vidéo projecteur, livret stagiaire et jeux de rôle.

L'évaluation

Evaluation formative par mise en situation, QCM, étude de cas

La validation

Attestation descriptive de formation

Prix de la session

Intra : 3150.00€

Inter : 480.00€

+ INFOS

Pour toute information et inscription

Florence KRECINA

f.krecina@filea.eu

03 88 15 58 65

Mise à jour 171206

La Porte de France - 25 rue de Lausanne
67000 Strasbourg

T.03 88 15 58 68 - F.03 88 15 58 69

contact@filea.eu

SARL au Capital de 103000€ | RCS STRASBOURG B413033093
SIRET 41303309300043 | APE 8559A