



OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux d'une relation client satisfaisante dans un contexte professionnel.
- Communication, relation commerciale et gestion administrative seront évoquées et explicitées afin de favoriser l'acquisition des bases de la relation client.

Selon vos aspirations et votre profil, cette formation pourrait favoriser un projet d'insertion professionnelle dans les domaines suivants :

- Conseil clientèle
- Relation commerciale auprès de particuliers
- Relation commerciale grands comptes et entreprises
- Télé-conseil et télévente
- Accueil et renseignements
- Accueil touristique

PROGRAMME



- Les bases de l'accueil dans un contexte professionnel.
- La réception physique de la clientèle.
- La relation client à distance.
- La réception téléphonique de la clientèle.
- Emission d'appels.
- Préparation d'un argumentaire de vente.
- Communication orale et écrite.
- Techniques relationnelles.
- La vente de produits / services.
- Le recouvrement de créances.
- La relance téléphonique (vente et recouvrement).
- Satisfaction / fidélisation de la clientèle.
- Gestion des réclamations.
- Les métiers associés à la relation client.
- Techniques de recherche d'emploi.



Chaque participant pourra ainsi maîtriser les bases de la relation client et améliorer sa communication interpersonnelle dans un contexte professionnel.

VALIDATION ET SANCTION

Attestation de formation

TYPE DE FORMATION

- Remise à niveau.
- Développement et valorisation des compétences.

DURÉE DE LA FORMATION

21 heures

NIVEAU DE SORTIE

Sans niveau spécifique

CONDITIONS SPÉCIFIQUES ET PRÉREQUIS

- Personne souhaitant améliorer sa relation client et sa communication interpersonnelle.
- Personne souhaitant valider un projet de formation ou s'orienter professionnellement vers la relation client et / ou la relation commerciale.

PUBLIC(S)

- Salariés
- Demandeurs d'emploi

FINANCEUR(S)

- Bénéficiaires de l'action
- Entreprises / OPCA
- Pôle Emploi

