

Planification des formations

- Dans le cadre de l'Inter-entreprise, chaque module en relation client est programmé deux fois par an. Nos services sont à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.
- Dans le cadre Intra-entreprise, après étude de vos besoins, nous vous proposons un contenu et une programmation personnalisés répondant à vos attentes.

RELATION CLIENT



Formation et ingénierie des compétences

www.formation.relation.client.sitew.fr



Formation et ingénierie des compétences

Vos contacts

Rémi CHARDON - Nadine MAZAUD
02 38 62 64 00 - rchardon@infrep.org



INFREP ORLEANS - 1, rue des Charretiers - BP 2221 - 45012 Orléans Cedex 1
Tél. 02 38 62 64 00 - Fax 02 38 62 54 67 - infrep45@infrep.org

Prospecter **Vendre**
Fidéliser **Conseiller**
Assister **Recouvrir**

L'INFREP, c'est aussi

Des formations aux métiers de :

Réceptionniste d'hôtel
Femme/Valet de chambre
Manager d'Univers Marchand
Employé(e) de Vente Spécialisé(e)
Employé(e) de Commerce Multi-spécialités
Agent de Service de Propreté
Animateur périscolaire

Des formations et accompagnements en :

HACCP - Hygiène alimentaire
Formation de tuteurs
Sanitaire et Social
Préparation de concours et examens
Compétences de base - Remises à niveau
Anglais écrit et oral
Logiciels bureautiques et Internet
Validation des compétences informatiques (PCIE)
&
Bilans de Compétences

Nous consulter pour les dates de formation



- RC 01 / 1 jour Réussir son accueil téléphonique**
- Présenter l'entreprise ; Identifier l'interlocuteur
 - Donner une image positive, efficace et professionnelle de son entreprise
 - Maîtriser les règles de la communication verbale et non-verbale

140 € *

RC 02 / 4 jours Conseiller et traiter les demandes d'informations sur les produits et services de l'entreprise

560 € *

- Pratiquer une écoute active afin de détecter les besoins de l'interlocuteur
- Synthétiser et reformuler la demande - Apporter une réponse adaptée
- Prendre des messages - Gérer les temps d'appels en fonction des flux

RC 03 / 2 jours Gérer les dossiers clients suite au traitement de la demande d'information

280 € *

- Connaître les produits/services et les bases de la législation commerciale
- Respecter le secret professionnel - Mettre à jour les données du fichier client
- Informer le client du suivi de son dossier (multicanal)

RC 04 / 1,5 jour Savoir rechercher et exploiter une information

210 € *

- Exploiter les outils : base de données, catalogue, conditions générales de vente
- Réaliser une fiche produit

RC 05 / 4,5 jours Le SAV : informer et orienter son interlocuteur

630 € *

- Diagnostiquer les raisons de l'appel par un questionnaire pertinent
- Négocier une solution adaptée et informer des conséquences
- Fixer un RV avec un conseiller, gérer un planning et historier l'appel

RC 06 / 0,5 jour Suivre les dossiers clients en assistance et dépannage

70 € *

- Gérer le suivi administratif des dossiers
- Mettre en place le protocole d'intervention
- Transmettre l'information et échanger avec les services internes et prestataires

RC 07 / 5 jours Mener une enquête de satisfaction

700 € *

- Construire une enquête ciblée en fonction des objectifs de la prestation
- Réaliser un guide d'entretien, un support informatique, puis une phase de test
- Administrer un questionnaire et saisir les réponses
- Rapporter les données quantitatives et qualitatives en vue d'analyses

RC 08 / 3,5 jours Prévenir et traiter les réclamations

490 € *

- Détecter le profil des clients pour anticiper les réclamations
- Apporter une réponse et historier le dossier
- Valider la satisfaction client et conclure
- Pratiquer l'écoute active et savoir gérer les situations difficiles
- Canaliser son niveau de stress

RC 09 / 4,5 jours Développer des campagnes et des actions de fidélisation

630 € *

- Connaître et proposer les produits et services adaptés en fonction des profils
- Fidéliser et mesurer la satisfaction client - Maîtriser le publipostage et l'e-mailing
- Réactiver les clients passifs et gérer les mécontentements

RC 10 / 3 jours Préparer des actions de prospection

420 € *

- Déterminer les objectifs - Créer, enrichir une base de données, un tableau de bord
- Créer un courrier de prospection – Préparer ou adapter son argumentation
- Planifier l'action de prospection – Connaître les différents applicatifs

RC 11 / 4 jours Mener un entretien de prospection

560 € *

- Obtenir l'interlocuteur ciblé en franchissant les barrières
- Emporter l'accord du client pour poursuivre l'entretien
- Identifier et détecter les besoins - Traiter les objections
- Proposer un RV, un service, un produit

RC 12 / 3 jours Gérer un dossier client en prospection

420 € *

- Qualifier le fichier - Compléter un tableau de bord
- Confirmer la proposition en multicanal - Analyser les résultats

RC 13 / 2,5 jours Préparer son entretien de vente produits/services

350 € *

- Etudier l'environnement de l'entreprise
- Etudier et maîtriser la réglementation commerciale - Connaître les CGV
- Préparer son argumentaire, créer une fiche produit pour valoriser le produit/service

RC 14 / 4 jours Mener son entretien à l'aide des techniques de vente

560 € *

- Adapter son accroche et son discours à l'interlocuteur - Découvrir les besoins
- Promouvoir les offres commerciales par l'argumentation - Concrétiser la vente
- Récapituler et enregistrer la vente – Conclure la communication

RC 15 / 2 jours Assurer le suivi client dans le cadre d'une vente

280 € *

- Concrétiser la vente par écrit (bon de commande, facture, devis)
- Assurer le suivi du dossier

RC 16 / 5 jours Préparer et mener son entretien de prise de commandes, de ventes additionnelles et assurer le suivi du dossier client

700 € *

- Enregistrer des commandes, des adhésions et/ou des abonnements
- Proposer et vendre des produits de substitution - Réaliser des ventes additionnelles
- Enregistrer le règlement et reformuler les points clés
- Formaliser par écrit l'action commerciale et assurer le suivi du dossier

RC 17 / 5,5 jours Analyser le contexte d'un dossier débiteur, mener l'entretien et apporter une solution

770 € *

- Analyser l'historique du dossier pour comprendre l'origine de la situation d'impayé
- Rechercher des solutions dans l'intérêt mutuel du recouvrement de créances
- Répondre aux objections
- Faire s'engager l'interlocuteur sur une date, un échéancier
- Confirmer et valider mutuellement les points d'accords

RC 18 / 1,5 jour Finaliser et gérer un dossier client dans le cadre d'un recouvrement de créances

210 € *

- Finaliser les accords par écrit et veiller au respect des engagements
- Enregistrer les règlements éventuels
- Notifier l'événement dans le dossier du client pour assurer l'historisation