

Accueil en face à face et au téléphone

OBJECTIFS

Permettre de consolider la fidélisation, se démarquer de la concurrence face aux prospects
Créer un rapport de confiance avec la clientèle

PRE REQUIS

Expérience professionnelle souhaitée

PUBLIC CONCERNE

Poseur, installateur; Commercial(e); Assistant(e) commercial(e); Assistant(e) administratif(ve); Responsable, Manager d'équipe

DUREE

21 Heures
3 Jours

NOMBRE DE PARTICIPANTS

6 à 10

TARIFS

Tarif inter (Par Stagiaire)
900.00 € HT (1 080.00 € TTC)
intra (Par Jour / Groupe)
Sur Devis

CONTENU

La notion du service rendu

- Quelles sont les attentes et les motivations de la clientèle ?

Développer l'écoute active

- Comment bien comprendre ?
 - L'écoute
 - Le questionnement
 - La reformulation

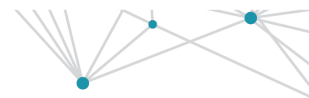
Savoir expliquer dans un langage simple

- Etre claire, concis, complet, concret

Maitriser l'entretien téléphonique

- En réception et en émission d'appel
 - Savoir préparer son entretien
 - Négocier un délai
 - Annoncer une mauvaise nouvelle
 - Savoir dire non tout en privilégiant la relation
 - Présenter des solutions
 - Comment faire face à la pression, l'agression
 - Canaliser son interlocuteur
 - Faire évoluer le contact





- Acquérir les techniques essentielles (écoute active, retrait, rebond)
- Comment conclure positivement

METHODES PEDAGOGIQUES

Expositive ; Démonstrative ; Interrogative ; Active



AFPIA SOLFI2A - 1, rue Alfred de Vigny
ST HILAIRE DE LOULAY - 85601 MONTAIGU
Tél : 02 51 94 08 31 - Fax : 02 51 46 40 19
accueil@afpiasolfi2a.fr - www.afpiaouest.fr - www.solfi2a.fr

