

Maitriser la relation téléphonique - Emmanuel Portanéry

Formation en ligne

Edité par Toutapprendre / Weelearn

Techniques et outils pour une relation client de qualité

À travers cette formation :
Vous comprendrez en profondeur la Gestion des Relations Client (G.R.C) pour des communications téléphoniques de haute qualité
Vous découvrirez les compétences à mettre en œuvre pour une bonne relation client
Notre formateur, commercial chevronné, vous donnera des techniques simples pour initier, contrôler et clore une communication téléphonique
Vous connaîtrez les erreurs classiques à ne pas commettre au téléphone
Vous serez convaincu qu'un service client performant permet une relation client durable et de bonne qualité
Différents profils de clients types vous seront présentés afin de fournir une réponse personnalisée aux besoins de vos clients
Vous maîtriserez les différentes phases d'un appel téléphonique et serez en mesure de le diriger d'un bout à l'autre
Des mises en situation au plus près de la réalité permettront d'illustrer les conseils pratiques du formateur

Vous savez à quel point il est frustrant de téléphoner à un mauvais conseiller. On ne se comprend pas, il nous fait perdre notre temps. Mais en réalité, n'est-il pas simplement mal formé ?

Le conseiller téléphonique a pour rôle de faire le lien entre l'entreprise et ses clients. Tout au long de la communication, il est le représentant de sa société aux yeux de son interlocuteur. Mais si c'est un service essentiel, vous savez que toutes les communications téléphoniques ne sont pas une partie de plaisir.

Heureusement, des conseils simples et une méthode concrète permettront à vos conseillers de s'adapter aux besoins spécifiques de vos clients. Pour cela, nous vous présentons une méthodologie fonctionnelle basée sur ces principes :
- L'analyse des différents profils de clients
- La compréhension des erreurs classiques au téléphone
- Les compétences essentielles à maîtriser
- Les conseils pour diriger un appel téléphonique dans ses différentes phases

Une bonne communication téléphonique est à l'origine d'une Gestion des Relations Client maîtrisée. Pour vos clients et pour l'image de votre entreprise, offrez-vous un service client d'élite

Type de document

Formation en ligne
Sujets

- Vie Professionnelle

Plus d'informations...



Décrocher l'emploi qui me va - Patrice Ras

Formation en ligne

Edité par Toutapprendre / Weelearn

Comment chercher un job efficacement dans le contexte actuel ? Comment valoriser son potentiel et mobiliser toutes ses ressources afin d'obtenir le poste désiré ? Cette formation présentée par Patrice Ras vous permettra de mener à bien votre recherche d'emploi active et personnalisée, de l'écriture du CV et de la lettre de motivation à l'oral de l'entretien. Une méthode simple et logique expliquée point par point, qui vous dévoilera des techniques et astuces que vous n'auriez pas imaginées.

Résumé :
Ironiquement, chercher un travail est un emploi à plein temps ! Seule une prospection active et rigoureuse, faite avec de bons outils, pourra rapidement aboutir à l'embauche ciblée que vous désirez. Cette méthode vous conduit à une réflexion profonde sur votre personnalité, vos goûts et vos compétences, qui vous permettra d'articuler le projet professionnel adapté. Vous bénéficierez notamment de conseils pratiques concernant la composition de votre CV, le démarchage d'entreprises et enfin les attitudes, gestes et répliques susceptibles de faire mouche lors d'un entretien, pour au final trouver un emploi.

A qui s'adresse cette formation :
Que vous soyez étudiant, en recherche de stage ou de premier emploi, chômeur, senior, ou encore à la recherche d'un meilleur emploi, cette formation est faite pour vous.

Type de document

Formation en ligne

Sujets

- Vie Professionnelle

Plus d'informations...