

GESTIONNAIRE ORIENTÉ « RELATION CLIENT »

2 jours

Fiche d'inscription
sur www.caritat.fr

Relation client

À qui s'adresse cette formation ?

Aux gestionnaires d'assurance en contact téléphonique avec les clients, soucieux de donner une bonne image d'eux-mêmes et de leur société.

Pour obtenir quoi ?

Comprendre l'enjeu d'un relationnel de qualité avec chaque client, vaincre sa timidité pour devenir un interlocuteur « apprécié » pour son sens du service, assimiler l'état d'esprit et les techniques pour développer des relations constructives, faire face aux situations litigieuses en conservant un relationnel positif.

Comment ?

Animée sous forme de jeux de rôle, d'exercices collectifs et individuels, et construite au plus près de la réalité des gestionnaires, cette formation permet de ressentir la perception du client. Elle pousse chaque gestionnaire à s'appuyer sur ses points de force pour progresser dans l'univers passionnant de la « relation client ».

Quels sont les pré-requis ?

Une première expérience est un plus mais les débutants sont les bienvenus.

Qui anime cette formation ?

Michelle ROUDAUD, consultante formatrice depuis 20 ans, elle est spécialiste de la relation client, des méthodes commerciales et des techniques de communication.



La formation en pratique...

Quand et où ?

12 et 13 mai 2011

9 h - 12 h 30 et 14 h - 17 h 30

Lieu à préciser (Paris centre)

Combien ça coûte ?

1 290 € HT + TVA 19,60%, soit 1 542,84 € TTC.

Les frais de participation couvrent les deux journées de formation, la documentation complète, les déjeuners et les pauses café.

Où vous loger ?

Si vous venez de province ou de l'étranger, pour toute réservation d'hôtel, contactez notre partenaire : Elysées West Hôtel - 01 47 75 92 90 - www.ewh.com.
Demandez le tarif Caritat

Qu'allez-vous apprendre ?



Comprendre les enjeux d'une relation client de qualité

- Cerner les enjeux d'une bonne relation client
- Comprendre les conséquences d'une mauvaise relation client
- Le rôle du gestionnaire au cœur de la relation client
- Les bases de la relation client en technique et en esprit

Comprendre le point de vue des clients

- Vu de sa fenêtre, comment le client nous perçoit
- Identifier les attentes d'un client qui appelle
- Cerner les ressorts de la satisfaction du client
- Comprendre le stress lié à l'anonymat téléphonique

L'état d'esprit d'une relation client gagnante

- Accueillir en professionnel le client et sa demande
- Installer le respect réciproque dès la prise de contact
- Véhiculer une image positive de l'entreprise / du service
- Savoir écouter, savoir s'affirmer

Les méthodes de communication au service de la relation client

- Améliorer l'empathie et l'écoute active
- Les formules à privilégier et les expressions à bannir
- Identifier la motivation derrière la demande
- Savoir reformuler et conclure

Gérer sereinement les litiges et les réclamations

- Maîtriser son stress quand le ton monte
- Identifier et traiter les sources d'insatisfaction cachées
- Faire face aux « truqueurs » et à la mauvaise foi
- Rechercher ensemble une solution commune satisfaisante
- Transformer le client en référence active

Contact :
01 44 51 04 04

Qu'en disent les stagiaires ?

Cette formation est une nouveauté de notre catalogue.