

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



www.formation.relation.client.sitew.fr



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

Des formations et accompagnements en :

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

Nous consulter pour les dates de formation



M 01 / 4 jours Réaliser des enquêtes, des études et des sondages par téléphone

- Différencier une enquête, une étude et un sondage
- 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, saisir les réponses et mesurer la satisfaction
- Rappporter les données quantitatives et qualitatives en vue d'une analyse sans interprétation

M 02 / 1 jour Savoir rechercher et exploiter une information

- Exploiter les outils : base de données, catalogue, conditions générales de vente
- Synthétiser les informations à l'oral et à l'écrit afin de répondre précisément à la demande du client

M 03 / 3,5 jours Apporter une assistance technique de niveau 1

- Sécuriser la situation en fonction du contexte et du degré d'urgence
- Questionner le client pour faire un diagnostic
- Qualifier un fichier pour accéder au dossier client en fonction des références produit
- Déclencher le dépannage, l'assistance ou la procédure d'escalade de niveau 2
- Clore la demande, historiser l'action, puis gérer l'assistance par le canal approprié
- Mettre en place un protocole d'intervention
- Transmettre l'information et échanger avec les services internes et prestataires

M 04 / 3,5 jours Apporter une assistance administrative ou commerciale de niveau 1

- Sécuriser la situation en fonction du contexte et du degré d'urgence
- Questionner le client pour faire un diagnostic
- Qualifier un fichier pour accéder au dossier client en fonction des références contrat
- Déclencher le dépannage, l'assistance ou la procédure d'escalade de niveau 2
- Clore la demande, historiser l'action, puis gérer l'assistance par le canal approprié
- Mettre en place un protocole d'intervention
- Transmettre l'information et échanger avec les services internes et prestataires

M 05 / 3 jours Renseigner les usagers dans le cadre d'un service administratif

- Connaître les institutions, les opérateurs et l'organisation administrative de l'état
- Connaître les fondamentaux relatifs aux droits sociaux
- Identifier la demande de l'usager
- Décliner un renseignement à caractère réglementaire selon la procédure en vigueur
- Informer particuliers et professionnels sur les formalités, leurs droits et obligations
- Orienter le public vers le service ou l'interlocuteur compétent
- Réaliser des mises à jour de la situation administrative de l'usager

M 06 / 4 jours Informer et conseiller le client dans le cadre d'une relation commerciale

- Présenter l'entreprise, identifier l'interlocuteur et organiser son espace de travail
- Maîtriser les règles de communication verbale et non verbale
- Pratiquer une écoute active afin de détecter les besoins
- Synthétiser et reformuler la demande, puis s'assurer de la satisfaction du client
- Connaître les produits, les services et les bases de la législation commerciale
- Mettre à jour le dossier et informer le client de son suivi

M 07 / 6 jours Réaliser des actions de prospection**1° / Préparer des actions de prospection**

- Déterminer les objectifs et créer des outils de suivi
- Créer un courrier de prospection et adapter son argumentation
- Planifier l'action de prospection et connaître les différents applicatifs

2° / Mener un entretien de prospection

- Obtenir l'interlocuteur ciblé en franchissant les barrières
- Identifier et détecter les besoins, puis traiter les objections
- Proposer un Rendez-vous

3° / Gérer un dossier client en prospection

- Compléter et analyser un tableau de bord
- Confirmer la proposition en multicanal

M 08 / 7 jours Stimuler la relation client dans le cadre d'une démarche commerciale

- Analyser le besoin des entreprises et détecter les profils clients
- Mettre en place des actions de rétention de client
- Prendre des rendez-vous avec des clients ciblés
- Créer du trafic
- Vendre des produits et services
- Analyser les motifs de rétention

M 09 / 5 jours Réaliser des réservations, des commandes et des ventes additionnelles

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

M 10 / 5 jours Assurer le recouvrement amiable d'une créance

- Analyser l'historique du dossier pour comprendre l'origine de la situation d'impayé
- Faire s'engager l'interlocuteur sur une date, un échéancier ou enregistrer un règlement
- Confirmer et valider mutuellement les points d'accords
- Formaliser les accords par écrit et veiller au respect des engagements
- Notifier l'événement dans le dossier du client pour assurer la traçabilité

M 11 / 4 jours Participer à des campagnes de fidélisation et de rétention

- Proposer des offres ciblées telles que des cartes de fidélité, de parrainage, des offres promotionnelles ou des gestes commerciaux
- Traiter les mécontentements des clients
- Analyser et anticiper les besoins du client
- Mesurer la satisfaction
- Connaître et proposer les produits et services adaptés en fonction des profils
- Gérer les réclamations et traiter les objections
- Effectuer des calculs commerciaux
- Mettre en place des ventes privées et des show room
- Application Facebook