



Back-office et assistantes commerciales :

Renforcer le service client



Durée : 14 heures
2 jours



Lieu de formation
Dans votre entreprise.
Au centre de formation.



Objectifs

- ▶ Travailler en accord avec les différents services afin de favoriser la relation client.
- ▶ Améliorer la communication entre les différents services.
- ▶ Être en mesure de déceler les opportunités de vente et de les saisir.
- ▶ Faire du service client un véritable atout afin de fidéliser.



Pour qui ?

- ▶ Toute personne chargée de la prospection.
- ▶ Toute fonction commerciale.



Prérequis

- ▶ Aucun prérequis est nécessaire pour cette formation



Enjeux

- ▶ Acquérir les fondamentaux.



Points forts de la formation

- ▶ Après une formation théorique qui définit les principes fondamentaux et enseigne les techniques de prospection, les participants seront confrontés à des exercices pratiques sous forme de jeux de rôle, afin de s'approprier les techniques enseignées.
- ▶ Débriefing en groupe des prestations de chaque candidat afin de relever les succès et les points d'amélioration.



Une formation sur mesure

Toutes nos formations répondent à des besoins génériques et courants, cependant nous pouvons les adapter pour répondre à vos **attentes, vos préférences et vos disponibilités** :

Le lieu de formation : Dans vos locaux, salles de réunions indépendantes, ou toutes autres localisations souhaitées.

Le contenu : Formation standard ou sur mesure en fonction de vos besoins.

Tarif : Le tarif minimum d'une formation est de 980,00 euros HT/jour. Ce tarif ne tient pas compte de la personnalisation de l'enseignement, en fonction de votre niveau et de vos objectifs professionnels. Veuillez nous contacter pour obtenir un devis précis.

Délais : Notre délai moyen constaté pour le commencement de la formation est de 1 mois après votre inscription.

Handicap : Si vous avez besoin d'aménagements spécifiques (pédagogique ou physique), merci de prendre contact avec nous.

Pour de plus amples informations, n'hésitez pas à nous contacter par courriel ou par le biais de notre site internet.

Contactez-nous :



contact@possibility.fr



www.possibility.fr

Réf : FVE-02-0

**Découvrez le programme
de formation générique** ➤

 **Programme****1. Comprendre pour mieux communiquer, communiquer pour mieux satisfaire**

- Analyser et comprendre les objectifs des autres services.
- Apprendre à mieux communiquer en interne.
- Cerner son apport et sa valeur dans la satisfaction client.

► **Exercice** : Vis ma vie.

2. Utiliser son temps de manière efficiente au service du client

- Planifier ses tâches de manière efficiente pour plus de performance.
- Arbitrer et hiérarchiser ses priorités.
- Savoir dire NON lorsque c'est nécessaire.
- S'appuyer sur des outils adaptés pour améliorer son temps au quotidien.

► **Exercice** : Optimiser son planning de travail.

3. Conseiller et vendre par téléphone

- Personnaliser le contact client.
- Détecter les attentes implicites et explicites du client.
- Adapter ses arguments aux motivations du client.
- Se préparer aux objections.
- Conclure positivement afin d'engager le client.
- Prévenir les litiges.

► **Exercice** : Entretiens téléphoniques suivis de débriefings.

4. Améliorer l'écrit dans son relationnel client

- Soigner l'objet pour accrocher le client.
- Structurer son message.
- Faciliter la compréhension par l'utilisation de règles simples.
- Adopter un style concis et clair pour engager à l'action.

► **Exercice** : Rédaction de mails.