

LES TECHNIQUES DE COMMUNICATION ORALE

effiCRM

DUREE : 1 jour

Code Formation : FOR002

BENEFICES ATTENDUS

- Gérer efficacement les demandes clients par téléphone ou en face à face
- Véhiculer l'image de marque de l'entreprise

PROGRAMME

- ✓ Comprendre les spécificités de la communication orale
- ✓ Adapter son discours et comportement en fonction des clients et du contexte
- ✓ Les techniques d'un entretien réussi
 - ▶ Sourire
 - ▶ Empathie
 - ▶ Ecoute active
 - ▶ Directivité
 - ▶ Valorisation de l'entreprise
 - ▶ Personnalisation
- ✓ Maitriser les différentes étapes de l'entretien

*Ce programme peut être personnalisé pour répondre à vos besoins spécifiques.
Contactez-nous pour en savoir plus sur notre formule sur mesure*

METHODES PEDAGOGIQUES

- ✓ Partage d'expériences
- ✓ Apports d'expertise et études de cas issus de situations réelles d'entreprise
- ✓ Exercices pratiques

PREREQUIS

Connaitre les fondamentaux de la relation avec les clients

PUBLIC CONCERNE

Toute personne en contact direct (téléphone ou en face à face) avec des clients et qui souhaite améliorer sa Relation clients.

Complétez cette formation avec :

- ✓ Accompagnement individualisé
- ✓ La Relation Clients d'Excellence
- ✓ Les techniques de communication écrite
- ✓ Le conseil + et la vente additionnelle

Les +
d'effiCRM

- + Exercices d'application adaptés aux métiers des participants
- + Livret remis à chaque participant
- + Tarif unique de 1 à 8 collaborateurs d'une même entreprise
- + Possibilité d'adapter le contenu dans notre formule « sur-mesure »
- + Formateur, ancien responsable opérationnel, spécialiste de la Relation Clients par téléphone et en face à face