

# CATALOGUE FORMATIONS

« LA RELATION CLIENT  
PAR TELEPHONE »

**OPTIMISER  
L'UTILISATION DU  
TELEPHONE DANS LA  
RELATION CLIENT**

**Des formations sur mesure, pratiques, immédiatement applicables sur le terrain pour tous les acteurs de la relation client.**

**Les thématiques :**

- Cultiver son orientation « client »
- L'administration des ventes
- La relation client en call center (interne ou externe)
- Les managers de la relation client

**CULTURE CLIENT**

- Fondamentaux de la relation client
- Gestion de la relation client
- Développer la culture client de ses équipes
- Les fondamentaux d'une politique CRM
- ...

**SATISFACTION CLIENT**

- Mise en place d'une politique de qualité
- Mesurer la satisfaction client
- Optimiser la satisfaction client
- ...

**EFFICACITE PROFESSIONNELLE**

- Développer son attitude commerciale
- Mettre en place une action de prospection
- Les fondamentaux de la vente par téléphone
- Répondre aux objections
- Développer son écoute active
- Mettre en place votre télémarketing
- ...

**Faire de votre  
ADV/SAV un centre  
de profit**

- ◉ Manager l'Administration des Ventes/SAV
- ◉ Optimiser le suivi de l'activité commerciale
- ◉ Concevoir et actualiser les tableaux de bord de l'activité commerciale
- ◉ Mettre en place des KPI
- ◉ Traitement de l'information : la relation client en interne
- ◉ Recouvrement de créances par téléphone
- ◉ Assistante Commerciale et relation client
- ◉ Développer les compétences commerciales des non-commerciaux
- ◉ Gérer les réclamations
- ◉ Traiter les appels difficiles
- ◉ ...

## TELECONSEILLERS

- Les fondamentaux de la vente par téléphone
- Le traitement des objections
- Développer son écoute active
- Gérer les appels difficiles
- ...

## QUALITE ET OPTIMISATION DES RESULTATS

- Les fondamentaux de la qualité en call center
- Le suivi qualité des appels
- Piloter les campagnes au quotidien
- Piloter vos prestataires de télémarketing
- Mettre en place une campagne de télévente
- ...

- ◉ Manager une équipe : les fondamentaux
- ◉ Dynamiser son équipe
- ◉ Animer les performances
- ◉ Conduire un entretien individuel
- ◉ Conduire un Brief opérationnel
- ◉ Conduite de réunion d'équipe
- ◉ Superviser une équipe en centre d'appel
- ◉ Gérer un conflit
- ◉ ...