










CONSEILLER RELATION CLIENT À DISTANCE (CRCD) :

Négociation vente. Vente à distance. Gestion relation client. Satisfaction client. Service après-vente.

<p>Prérequis</p>  <p>Français : lu, écrit, parlé. Connaissance des outils bureautiques.</p>	<p>Public</p>  <p>Tout public.</p>	<p>Durée et délais d'accès</p>  <p>20 jours (140 heures) À tout moment en fonction du calendrier : contacter l'organisme.</p>	
<p>Accessibilité</p>  <p>Assuré par le client sur son site.</p>	<p>Formation accessible aux PSH. Contactez-nous.</p> 	<p>Modalité pédagogique</p>  <p>Intra/ Présentiel dans vos locaux. Tests sur l'attitude en milieu professionnel.</p>	<p>Validation</p>  <p>Attestation de formation.</p>

LES OBJECTIFS : à l'issue de la formation vous serez capable de ;

- Respecter la réglementation en vigueur dans votre champ d'intervention.
- Respecter les normes qualités, les chartes et procédures de l'entreprise.
- Atteindre les objectifs quantitatifs et qualitatifs qui sont fixés.
- Satisfaire le client ou prospect en préservant les intérêts de l'entreprise.
- Gérer votre stress à chaque appel.

LES METHODES PEDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT

Alternance d'apports théoriques, de cas pratiques et de mise en situation. Jeux de rôle, exercices digitaux et études de cas. Trois tests qui permettent d'évaluer l'attitude des stagiaires en milieu professionnel seront réalisés le jour de la formation + débriefing individualisé. La formation sera animée par une formatrice certifiée en formation professionnelle d'adultes (Proméo Formation), habilitée jury d'examens TP FPA et TP CRCD. Le programme de la formation est conforme au REAC (millésime 2021) du titre professionnel du Ministère du travail. La formatrice est dotée d'une expertise confirmée en relation client à distance.

Partie 1 : Les prestations de services et conseils en relation client à distance (70 heures)

1- Accueillir le client/l'utilisateur le renseigner, l'accompagner et le conseiller dans ses choix

- ⇒ Les fondamentaux de la prise de contact client ou usager (appel sortant/entrant).
- ⇒ Les principes de l'écoute active.
- ⇒ Les étapes du traitement de la demande client.
- ⇒ La satisfaction client.
- ⇒ Historisation, qualification d'appel et durée de traitement.

2- Gérer les situations difficiles en relation client à distance

- ⇒ Les exigences de la norme ISO 9001 en matière de réclamation client.
- ⇒ Les principes de l'écoute active en réclamation client.
- ⇒ La posture assertive du conseiller client.
- ⇒ La gestion de la réclamation : la solution satisfaisante et valorisante.

Partie 2 : Les actions commerciales en relation client à distance (70 heures)

1- Réaliser des actions de prospections téléphonique et fidéliser le client

- ⇒ Prospection téléphonique : Que dit la loi ?
- ⇒ Les étapes de la prospection téléphonique.
- ⇒ Les procédures de la vente et des réservations.
- ⇒ Le traitement des commandes et des ventes additionnelles.
- ⇒ La fidélisation client.

2- Gérer des situations de rétention et assurer le recouvrement amiable des créances

- ⇒ Les actions permettant de retenir le client.
- ⇒ Les principes d'un traitement efficace des réclamations.
- ⇒ Les procédures de recouvrement amiable des créances : La loi MACRON.
- ⇒ Les délais de prescription d'une relance client (professionnel/particulier).

MODALITÉ D'ÉVALUATION

Évaluation des acquis tout au long de la formation. Exercices digitalisés (QCM, QCU, glisser/déposer, vrai/faux...etc. Mise en situation de traitement d'appels, historisation et qualification. Étude de cas personnalisée en fonction des attentes clients. Délivrance d'une attestation de formation à la fin du parcours.



IMADS Coaching & Formations
Faites connaissance avec vous-mêmes!