



### PUBLIC CIBLÉ

Téléconseillers du centre de relation client et chargés de la qualité du service relation client



### OBJECTIFS

A l'issue de cette formation le stagiaire est capable de développer les compétences nécessaires pour optimiser la gestion des ventes et du service client, en maîtrisant les techniques de tarification, les conditions d'achat et après-vente, ainsi que les canaux de distribution pour améliorer la satisfaction et la fidélité des clients.



### PRÉREQUIS

Ayant exercé une fonction en relation avec les clients.



### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Méthodes : participative, expositive, interrogative, jeux de rôles, travail en sous-groupe et témoignage



### DURÉE: 2 Semaines



### PROGRAMME

- Comprendre le principe du Yield Management et le principe de tarification
- Identifier les conditions d'achat et les conditions après-vente des offres tarifaires
- Lister et comprendre l'utilisation des canaux de distribution et d'information
- Définir la relation client et les émotions
- Définir la posture du téléconseiller et ses compétences
- Identifier les caractéristiques d'une réclamation
- Appréhender le processus de traitement et de gestion d'une réclamation et sa nature
- Lister les catégories des réclamations et sous catégories