

Objectifs pédagogiques

- Conseil et vente de produits ou services par téléphone ou via d'autres canaux digitaux dans le respect des procédures de qualification et de traçabilité
- Réalisation d'opérations mercatiques et commerciales en mission d'appels en appliquant les techniques de communication propres à la relation clients à distance

Programme

Acquérir les compétences de base du métier de relation client à distance

Maintenir une démarche qualité en relation client à distance
Utiliser les technologies de l'information et maîtriser les outils multicanaux
Communiquer à l'écrit et à l'oral

Assurer des prestations de services et de conseil à distance

Réaliser des enquêtes, des études et des sondages par téléphone
Délivrer une information ou un renseignement administratif à l'utilisateur
Apporter une assistance de premier niveau au client
Informier et conseiller le client dans le cadre d'une relation commerciale

Modules transverses

Accueil, intégration et positionnement
Techniques de recherche d'emploi et accompagnement vers l'emploi
Sensibilisation à l'égalité professionnelle
Développement durable
Préparation et accompagnement à la certification

Connaissance du métier et de l'environnement professionnel et juridique

Connaître les contextes de réalisation de l'emploi
Nature juridique d'un contrat et réglementations de la vente à distance

Réaliser des actions commerciales à distance

Réaliser des actions de prospection, de détection de projet et de prise de rendez-vous par téléphone
Vendre des produits et des services
Réaliser des réservations, des commandes et des ventes additionnelles
Participer à des campagnes de fidélisation et de rétention
Assurer le recouvrement amiable de créances

Modalités pédagogiques

Pré requis	Goût & aptitude pour la relation commerciale, le travail en équipe Bonne élocution, aisance verbale et pratique de l'ordinateur, d'Internet et des messageries - Test de positionnement
Public	Professionnel de la Relation client ou toute personne souhaitant travailler dans la Relation Client
Matériel	1 pc/personne - connexion internet - Imprimante - Groupe : 4-7
Méthodes	Apports théoriques, cas pratiques, échanges formateurs/apprenants
Évaluation	Attestation de fin de formation
Intervenant	Formateur expert de la Relation Client - Ancien jury du titre CRCD
Session	Nous consulter

Éligibilité CPF

Durée - Tarif - Contact

Responsable Formation
03.83.89.84.32 - contact@vdtformation.com