

ACCUEIL ET GESTION DE LA RELATION CLIENT

Objectifs

Identifier et maîtriser les techniques d'accueil

Adapter son comportement en fonction des interlocuteurs et Gérer les clients difficiles

Savoir écouter et identifier les besoins du client et proposer une offre adaptée

Adopter des attitudes et un discours valorisant pour le client et pour l'offre

Maîtriser les pratiques et qualités qui fidélisent les clients.

Développer une qualité de contact qui fait la différence.

Développer une communication, une écoute active, empathique et Susciter la confiance du client.

