

Gestion des appels et des réclamations au téléphone

« Les directeurs dirigent l'usine mais les secrétaires dirigent les directeurs. » -
Jiang Zilong



La gestion des appels et des réclamations pour gagner en efficacité et augmenter la satisfaction de la clientèle.

Votre plus-value

- ✓ Optimiser l'accueil téléphonique pour valoriser l'entreprise auprès de ses clients
- ✓ Adopter une attitude d'ouverture basée sur l'écoute et l'empathie dans le traitement des réclamations

Contenu

- ✓ L'accueil au téléphone
- ✓ Le schéma de la communication
- ✓ La communication verbale
- ✓ Communiquer efficacement à chaque étape
- ✓ Les techniques de questionnement
- ✓ La charte d'accueil téléphonique
- ✓ Le traitement des objections
- ✓ Faire face à un client mécontent ou agressif

Intervenant



Isabelle Papilloud

- ✓ Formatrice d'adultes avec brevet fédéral

Informations pratiques

Durée

1 journée (8 périodes)

Prix

Membres : CHF 400.- / Non-membres : CHF 450.-

Horaire

8h30-12h00 et 13h30-17h00

Lieu

CVPC, Chemin St-Hubert 2, 1950 Sion

Date

19 février 2019