

COM 4 – L'ENTRETIEN CLIENTELE – FIDELISER ET VENDRE PLUS

Pour connaître la satisfaction clientèle, il est indispensable de faire un tour auprès de nos clients pour récolter leurs impressions. Cela permet de receler leurs attentes et de mieux pouvoir mettre en place des solutions.

Objectifs :

- ✓ Être capable de se présenter correctement à un entretien commercial
- ✓ Analyser les points de satisfaction et d'insatisfaction
- ✓ Mettre en place des solutions et apporter des réponses
- ✓ Proposer un plan de progrès
- ✓ Proposer une action de développement du chiffre d'affaires
- ✓ Soigner sa prise en charge
- ✓ Faire un compte rendu efficace

Programme :

- La présentation
- Les points de satisfaction et insatisfaction
- Les actions correctives
- Situation développement commercial
- La prise de congé
- Le compte rendu d'entretien

Méthode pédagogique mobilisée :

Active et participative
Mises en situation

TKL Forma - Centre affaire St Max - 436 av de la Maximinoise 83470 St Maximin la Ste Baume
TKL Bourgogne : Centre affaire LBA - 11 av du 8 Septembre 1944 21200 Beaune
CFA des 3 Caps : 777 boulevard Georges Selliez - 83420 LA CROIX VALMER
RCS Draguignan 824314074 - NAF 8559B - intra FR 81 824314074 - Numéro de déclaration d'activité : 93 83 05253 83.
Mail : tklformation@gmail.com Site Internet : tkl-formation.com Tel : 04 89 110 114

Méthode d'évaluation :

Exercices pratiques – Test de connaissance
Evaluations en cours de formation

Public concerné :

Tout collaborateur en contact avec la clientèle

Pré-requis :

Aucun

Durée de la formation : 14 heures

2 jours

Délai d'accès à la formation :

3 semaines avant la date de démarrage
Selon la planification des sessions sur notre extranet

Lieu:

A définir

Accessibilité PMR : OUI

Adaptation en fonction du handicap.
Contacter le référent handicap au : 09.63.68.02.58

Certification : Non

Finançable C.P.F. Non

Contact :

Tel Secrétariat : 04.89.110.114
Du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h