

Répondre et valoriser les retours clients - FFSCB2

Code produit : FFSCB2

Niveau : Initiation

Modalité : Classe virtuelle

Durée (en heure) : 2.5

Tarif : 250,00 € HT

Eligible DDA : oui

Public :

Commerciaux, intermédiaires
et gestionnaires de contrats

Prérequis :

Aucun

Objectif

- Adopter les bonnes pratiques de réponse
- Professionnaliser sa réaction face aux insatisfactions
- Pratiquer des réponses adaptées

Programme de la formation

1. Répondre aux retours clients : positifs et négatifs
 - Importance d'apporter une réponse
 - Modèles de réponses selon les cas
 - Savoir faire preuve d'empathie sans se justifier à outrance
2. Atelier pratique
 - Simulations de réponses à des retours positifs

- Simulations de réponses à des insatisfaction

Moyens d'évaluation

- Evaluation des acquis de la formation par le biais de QCM et/ou d'exercices pratiques
- Questionnaire de satisfaction à chaud complété par chacun à l'issue du stage
- Questionnaire d'évaluation à froid complété par chacun entre 2 et 3 mois après le stage

Méthodes pédagogiques

- Atelier collaboratif de rédaction
- Exposés à partir d'un diaporama
- Echanges d'expériences

AF2A - 64 Rue de Miromesnil, 75008 Paris

Copyright 2024 AF2A. Tous droits réservés.