
Visio client - le : partages d'expériences - FFIVC3

Code produit : FFIVC3

Tarif : 0

Niveau : Perfectionnement

Eligible DDA : oui

Modalité : Classe virtuelle

Public :

Durée (en heure) : 2.5

Commerciaux et cadres commerciaux pouvant avoir recours à la visio dans le cadre de leur relation client - le

Pré requis :

Aucun

Objectif

- Synthétiser les bonnes pratiques d'un entretien client en visio
- Mettre en œuvre les meilleures techniques d'entretien en visio pour améliorer la relation client

Programme de la formation

- Retour et échanges d'expériences sur la mise en application
 - Points positifs pour le client et le conseiller
 - Points de vigilance
 - Actions à mettre en place pour les corriger
- Piqûres de rappel
- Vos actions futures
 - Organisation et planification
 - Objectifs
 - Cible clients
 - Organisation du SAV

- Retours attendus

Moyens d'évaluation

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

Méthodes pédagogiques

- Mises en application à partir de cas concrets et réels
- Exposés à partir d'un diaporama
- Echanges d'expériences

AF2A - 64 Rue de Miromesnil, 75008 Paris

Copyright 2024 AF2A. Tous droits réservés.