L'expertise multi-domaines pour conjuguer performance et évolution professionnelle

Tanit Formation
excellence only*

Tanit Formation
13-15 rue de Calais
75009 PARIS
01 42 855 859
inscription immédiate
www.tanit-formation.fr

Gérer efficacement ses relations clients / consommateurs

Cette formation apporte les outils et la technique nécessaires pour la bonne gestion d'un service consommateurs. Elle vous permettra également de gérer vos e-mails, téléphone et courriers pour transformer un client mécontent en client fidélisé.

OBJECTIFS

- S'approprier toutes les méthodes et comportements relationnels pour gérer efficacement les réclamations, en face-à-face, par téléphone ou par écrit pour passer du mécontentement du client à sa satisfaction, jusqu'à son enthousiasme !
- Fidéliser le client et en recruter de nouveaux
- Participer à l'amélioration de la qualité des produits en faisant remonter les remarques clients / consommateurs auprès des services qualité et marketing
- Valoriser l'image de la société

PROGRAMME

Exceller en matière de service client
- Développer une relation de confiance mutuelle
- Dépasser les attentes du client

Appréhender les aspects émotionnels de l'expérience du client
- Etablir un premier contact avec le client et faire une bonne première impression

Identifier ce qui fait la différence dans la qualité d'un service client
- Savoir être à l'écoute du client
- Inspirer de la confiance avec une approche personnelle

Favoriser les relations à long terme

Développer d'excellentes compétences en communication
- Etablir une relation avec votre client
- Personnaliser le message

Ce que vous dites et la manière dont vous le dites
- Connaître les techniques verbales et vocales qui marchent
  - Application du vocabulaire adéquat

Adopter une approche de résolution de problèmes
- Transformer l'écoute active en méthode de résolution de problème
  - Exercices de cas pratiques

Gérer les situations difficiles de manière constructive

Calmer les clients mécontents par une écoute active
  - Mise en situation

3 jours

prix par participant
1 820 €HT
code formation : RC03

option restauration
18 € par jour

PRESENTIEL

LES + TANIT FORMATION

- Formation axée sur les projets des participants
- Nombreuses mises en situation

POUR QUI ?

- Responsables service consommateur
- Assistants service consommateur
- Superviseurs call center
- Téléconseillers

PRÉ-REQUIS

- Aucun prérequis

SESSIONS

Paris

- 28-29-30 avr. 2025
- 15-16-17 mai 2025
- 12-13-14 juin 2025
- 11-12-13 sept. 2025
- 15-16-17 oct. 2025
- 19-20-21 nov. 2025
- 3-4-5 déc. 2025

© 2025. Tanit Formation

Tanit Formation
13-15 rue de Calais
75009 PARIS
01 42 855 859
inscription immédiate
www.tanit-formation.fr

Transformer les réclamations en opportunités

Satisfaire le client au point qu'il vous recommande

© 2025. Tanit Formation

L'expertise multi-domaines pour conjuguer performance et évolution professionnelle

Tanit Formation
excellence only*

Tanit Formation
13-15 rue de Calais
75009 PARIS
01 42 855 859
inscription immédiate
www.tanit-formation.fr

BULLETIN D'INSCRIPTION

STAGE / FORMATION

Intitulé
Code
Date
Lieu
Prix HT
+ TVA (taux en vigueur de 20%)
Prix TTC
Nombre de repas
Prix total des repas

ENTREPRISE

Raison sociale
N° SIRET
N° TVA
Effectif
Adresse
Tél.
Fax.

Responsable Formation

M. ☐ Mme ☐
Nom
Prénom
Fonction
Tél.(Id)
Email

PARTICIPANTS

M. ☐ Mme ☐
Nom
Prénom
Fonction
Tél.(Id)
Email

FACTURATION / FINANCEMENT

Adresse de facturation (indispensable)

Un numéro de bon de commande interne à votre entreprise doit-il apparaitre sur votre facture ?
Oui ☐ Non ☐
Si oui, numéro

Le financement de votre formation passera-t-il par un OPCA ?
Oui ☐ Non ☐
Numéro de prise en Charge
Adresse de votre OPCA

RÉGLEMENT

☐ Ci-joint un chèque de € TTC
(à l'ordre de Tanit Formation)

☐ Par virement à notre banque :

CIC PARIS MOGADOR
FR76 3006 6107 4100 0200 8570 337 BIC : **CMCIFRPP**

Nom
Prénom
Date
Signature et cachet de l'entreprise (obligatoire)

Si l'accord de prise en charge de l'OPCA ne parvient pas à Tanit Formation au premier jour de la formation, Tanit Formation se réserve le droit de facturer la totalité des frais de formation au client.

© 2025. Tanit Formation