

GESTION DE LA RELATION CLIENT À DISTANCE

Conserver une bonne relation et garder le contact.

Mes enjeux

- Je suis amené à gérer la relation client à distance à court-moyen terme et n'ai pas l'habitude de le faire
- Je désire optimiser la façon dont j'approche et je gère la relation client à distance et connaître les outils/méthodes me permettant d'améliorer la préparation et la gestion de mes entretiens

FORMATIONS COURTES

TOUS NIVEAUX

DIST.

Ref. : 7202814

Durée :
0,2 jour - 2 heures

Tarif :
Salarié - Entreprise : 190 € HT

OBJECTIFS

- Connaître les spécificités d'une gestion de la relation client à distance
- Construire la confiance
- Susciter l'enthousiasme
- Inciter à l'action
- Gestion des interactions

POUR QUI ?

Commerciaux, Key Account Managers, chargé de clientèle, service relation client...
Toute personne amenée à devoir gérer la relation client à distance.

PROGRAMME

Gestion de la relation client à distance

60 minutes pour connaître les spécificités gestion de la relation client à distance et découvrir les bonnes pratiques en la matière

Autodiagnostic: ses habitudes en entretien de gestion de la relation client : préparation, gestion, conclusion

- Construire la confiance
- Susciter l'enthousiasme
- Incitation à l'action

20 minutes pour s'exercer individuellement

Les participants mettent en pratique les conseils vus durant les 60 premières minutes pour préparer leur prochain entretien à distance

Exercice d'application : structuration d'un contact client à distance, conception d'un « pitch », préparation d'un support visuel, enregistrement de votre entretien (pitch), définition de vos objectifs.

40 minutes pour optimiser la préparation du prochain contact client à distance

Partage d'expérience : les participants testent leurs structuration et supports d'entretien de relation client à distance et reçoivent le retour du formateur et des participants

- Etre préparé pour la gestion de la relation client à distance

INTERVENANTS

Didier Blésin
More Business

LIEUX ET DATES

À distance
02 juin 2023
08 nov. 2023

Bruxelles
02 juin 2023
08 nov. 2023