

Code session : PFCOM-005

2 jours
soit
14 heures



Public concerné

Commerciaux juniors et confirmés,
toutes personnes travaillant en front
et back office

Pré-requis

Pas de pré-requis

Moyens pédagogiques

L'ordinateur du formateur ainsi
qu'un vidéoprojecteur serviront de
base pour la présentation des
différents thèmes abordés.
De nombreux exercices et mises en
situation seront également utilisés.

Suivi et évaluation

Les connaissances acquises par le(s)
stagiaire(s) seront déterminées à
l'aide de fiches d'évaluation.

Objectifs de la formation

Transformer une rencontre conflictuelle en une recherche de solution commune
Développer vos capacités relationnelles et commerciales pour gérer efficacement les
réclamations

Contenu de la formation

Analyser la cause des réclamations

Prévenir les réclamations

Élaborer, Exploiter les tableaux de bord pour améliorer la gestion des réclamations

Accueillir, Écouter et Répondre au client

Traiter les objections

Gérer les situations conflictuelles

Transformer une réclamation en opportunité de vente