

Cours interentreprises

Agents relation client

Élément 6

1.0

Cours interentreprises

CI	Contenus	L'accent est mis sur	Nbre de jours
cours I	2.2. Entretiens proactifs avec de nouveaux clients et des personnes intéressées	communication professionnelle avec le client axée sur le suivi et la fidélisation des clients	10 vk
	2.7. Mener des entretiens visant à acquérir de nouveaux clients dans au moins une langue étrangère et en anglais		
	3.1. Analyser les requêtes des clients au moyen de méthodes connues		
	3.2. Durant les entretiens, transmettre au client un sentiment de tranquillité et de sécurité		
	3.4. Trouver des solutions répondant aux besoins du client		
	3.5. Traiter les requêtes des clients de manière satisfaisante		
	3.6. Assurer un suivi des requêtes faites par les clients		
	4.2. Réagir objectivement et avec des propositions concrètes dans le cas d'une rupture des relations commerciales		
	4.3. Traiter les réclamations du client par une approche visant la recherche de solutions		
	4.4. Informer les clients de manière proactive sur les nouveautés		
4.5. Surprendre les clients			
5.2. Appliquer des techniques d'interrogation ciblées durant les entretiens avec d'anciens clients			
1.5. Établir une coopération axée sur les prestations	orientation prestation et orientation client		
3.4. Trouver des solutions répondant aux besoins du client			
4.5. Surprendre les clients			
3.2. Durant les entretiens, transmettre au client un sentiment de tranquillité et de sécurité	gestion du stress		
3.4. Trouver des solutions répondant aux besoins du client			
4.3. Traiter les réclamations du client par une approche visant la recherche de solutions			
3.2. Durant les entretiens, transmettre au client un sentiment de tranquillité et de sécurité	empathie en relation client		
4.3. Traiter les réclamations du client par une approche visant la recherche de solutions			
3.4. Trouver des solutions répondant aux besoins du client	motivation professionnelle au quotidien		
4.1. Déceler de manière ciblée les besoins du client			
4.5. Surprendre les clients			
3.3. Analyser les problèmes sur la base des systèmes d'information et des banques de données	technique de centre d'appels/centre de contact		
6.2. Employer les applications et les systèmes de l'entreprise dans leur intégralité			

cours II	Compétences opérationnelles : 2. Acquisition de nouveaux clients 3. Suivi des clients 4. Fidélisation des clients 5. Reconquête des clients perdus	modulation de la voix	8
	2.7. Mener des entretiens visant à acquérir de nouveaux clients dans au moins une langue étrangère et en anglais 3.1. Analyser les requêtes des clients au moyen de méthodes connues 3.2. Durant les entretiens, transmettre au client un sentiment de tranquillité et de sécurité 3.6. Assurer un suivi des requêtes faites par les clients 4.2. Réagir objectivement et avec des propositions concrètes dans le cas d'une rupture des relations commerciales 4.3. Traiter les réclamations du client par une approche visant la recherche de solutions 4.4. Informer les clients de manière proactive sur les nouveautés 5.1. Prendre contact avec d'anciens clients 5.2. Appliquer des techniques d'interrogation ciblées durant les entretiens avec d'anciens clients 5.3. Clore, par une soumission d'offre, les entretiens menés avec d'anciens clients 5.4. Définir, à la fin d'un entretien mené avec un ancien client, la marche à suivre	communication professionnelle avec le client axée sur l'acquisition de nouveaux clients et la reconquête de clients perdus	
	3.4. Trouver des solutions répondant aux besoins du client 4.1. Déceler de manière ciblée les besoins du client 4.5. Surprendre les clients	motivation	
	6.1. Employer correctement les outils de travail 6.2. Employer les applications et les systèmes de l'entreprise dans leur intégralité 7.2. Appliquer de manière responsable les règlements internes	technique de centre d'appels/centre de contact	
cours III	2.2. Entretiens proactifs avec de nouveaux clients et des personnes intéressées 2.7. Mener des entretiens visant à acquérir de nouveaux clients dans au moins une langue étrangère et en anglais 3.1. Analyser les requêtes des clients au moyen de méthodes connues 3.2. Durant les entretiens, transmettre au client un sentiment de tranquillité et de sécurité 3.6. Assurer un suivi des requêtes faites par les clients 4.3. Traiter les réclamations du client par une approche visant la recherche de solutions 4.4. Informer les clients de manière proactive sur les nouveautés 5.1. Prendre contact avec d'anciens clients 5.2. Appliquer des techniques d'interrogation ciblées durant les entretiens avec d'anciens clients 5.3. Clore, par une soumission d'offre, les entretiens menés avec d'anciens clients 5.4. Définir, à la fin d'un entretien mené avec un ancien client, la marche à suivre	communication professionnelle avec le client axée sur l'acquisition de nouveaux clients et la reconquête de clients perdus	5
	1.3. Mener de manière adéquate les tâches et les missions confiées et faire bon emploi des pauses entre les appels	technique de centre d'appels/centre de contact	