

Module de perfectionnement **Traiter les litiges & fidéliser les clients**

LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

Ce module vise à développer des outils destinés aux personnes en relation avec les clients.

L'objectif de ce module est d'être capable d'apporter des réponses satisfaisantes aux clients afin de les fidéliser.

LE DEROULEMENT DE LA FORMATION

Ce module est conduit sur 3 jours (21 heures en Centre de formation).

Date modulaire : Nous contacter.

Le programme :

- La prise en considération des réclamations
- Construire sa réponse
- Préserver la relation de confiance
- Assurer le suivi du litige

MODALITÉS TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

- Support et Matériels utilisés : Salle de cours, tableau numérique, vidéos.
- Méthode pédagogique : les méthodes actives s'appuient sur l'expérience des apprenants, l'interactivité des échanges, les apports théoriques et les mises en situation.
- Intervenant : *Philippe SOREAU*

SUIVI ET ÉVALUATION

- Validation écrite sur cas pratique et mise en situation

CONDITIONS D'ACCES

- Etre âgé de 18 ans à la date d'entrée en formation.

PUBLIC ET PRÉ-REQUIS

- Taille du Groupe : 5 à 10 personnes
- Type de public : salarié, demandeur d'emploi, personnes en reconversion professionnelle.
- Connaissances requises :

STATUT EN FORMATION

- Compte personnel de formation
- Financement Personnel
- Salarié en emploi
- Demandeur d'emploi

COÛTS DE LA FORMATION

- Devis sur demande

