



CONSEILLER RELATION CLIENT À DISTANCE

// DIPLÔME DE NIVEAU IV

DURÉE : 300H

CONSEILLER RELATION CLIENT À DISTANCE
// TITRE PROFESSIONNEL

Diplôme visé	Titre professionnel conseiller relation client à distance (téléconseiller/télévendeur) délivré par le Ministère du Travail, diplôme de niveau IV
Sélection	sur dossier, évaluation & entretien de motivation
Pré-requis	aisance relationnelle, expression verbale fluide, tempérament commercial, sens du service, stabilité émotionnelle
Durée	300 heures

CONTENU DE LA FORMATION

ASSURER DES SERVICES, DU CONSEIL ET DE LA GESTION EN RELATION CLIENT À DISTANCE

Information et conseil lors d'une relation client à distance

- Comprendre la demande du client
- Pratiquer l'écoute active
- Apporter une réponse appropriée à la demande du client
- Optimiser les temps de traitement des demandes

Gestion d'une assistance, d'un service technique, d'un dépannage (service après-vente)

- Questionner pour permettre un diagnostic précis
- Faire valider la solution proposée au client
- Respecter les limites de sa responsabilité
- Vérifier la satisfaction du client

Gestion des dossiers

- Identifier les informations pertinentes du dossier
- Respecter les délais de traitement
- Enregistrer les informations indispensables à la gestion du dossier

Réalisation des actions de fidélisation

- Détecter les attentes du client
- Adapter l'offre ou la réponse aux besoins ou aux attentes
- Vérifier la satisfaction du client
- Identifier les motifs d'insatisfaction

RÉALISER DES ACTIONS COMMERCIALES EN RELATION CLIENT À DISTANCE

Réalisation des actions de prospection, de détection de projets et de prise de rendez-vous

- Réussir sa mise en relation avec l'interlocuteur cible
- Identifier les besoins du prospect ou client
- Argumenter l'offre
- Obtenir l'accord de son interlocuteur
- Qualifier le fichier avec les informations recueillies

Vendre des produits et des services

- Respecter l'ensemble des étapes de l'entretien de vente
- Découverte des besoins, argumentation, traitement des objections,
- Identifier les besoins du client
- Valoriser les produits et services de l'entreprise

Prendre les commandes et réaliser des ventes additionnelles

- Saisir la commande
- Informer sur les produits et délais de substitution
- Proposer la vente additionnelle de façon systématique
- Enregistrer le règlement conformément aux procédures

Recouvrement de créances

- Identifier les informations pertinentes du dossier
- Proposer une solution visant à protéger les intérêts du client et de l'entreprise
- Surmonter les objections
- Obtenir l'accord de paiement