

TITRE PROFESSIONNEL CONSEILLER RELATION CLIENT À DISTANCE

300 heures

Pré-requis

aisance relationnelle, expression verbale fluide, tempérament commercial, sens du service, stabilité émotionnelle

Sélection

sur dossier, évaluation & entretien de motivation

Validation

Titre professionnel conseiller relation client à distance (téléconseiller/télévendeur) délivré par le Ministère du Travail, diplôme de niveau IV

Programme

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