

Conseil en centre relation client

RS3530 · RS · Publiée

L'essentiel

Code(s) NSF	312
Formacode(s)	34501
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	31/12/2021

Certificateur(s)

CSP DOCENDI · SIRET : 73205641100067

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

accueillir, traiter et dépasser les relations clients conflictuelles
garantir à vos clients une assistance de qualité
comment "booster" vos taux de transformation en rendez vous qualifiés et en ventes

COMPÉTENCES ATTESTÉES

- C1. Répondre à la demande client/interlocuteur en coordonnant le discours et l'utilisation des outils
- C2. Repérer les styles de communication des clients/interlocuteurs et adapter son discours
- C3. Proposer une solution ou service à valeur client
- C4. Préparer un entretien d'appel prospection
- C5. Découvrir les besoins clients/interlocuteurs et proposer une solution personnalisée
- C6. Répondre aux objections
- C7. Prendre en charge le client/interlocuteur jusqu'à la prise de congé
- C8. Utiliser à bon escient les leviers de satisfaction client/interlocuteur
- C9. Gérer son émotion face à un client mécontent
- C10. Prendre en charge et traiter une réclamation

MODULE N°1 : Service Client et assistance téléphonique en centre relation client

- C1. Répondre à la demande client/interlocuteur en coordonnant le discours et l'utilisation des outils
- C2. Repérer les styles de communication des clients/interlocuteurs et adapter son discours
- C3. Proposer une solution ou service à valeur client

MODULE N°2 : Prospecter et vendre par téléphone

- C4. Préparer un entretien d'appel prospection
- C5. Découvrir les besoins clients/interlocuteurs et proposer une solution personnalisée
- C6. Répondre aux objections
- C7. Prendre en charge le client/interlocuteur jusqu'à la prise de congé

MODULE N°3 : Satisfaction et relation client même en situations difficiles

- C8. Utiliser à bon escient les leviers de satisfaction client/interlocuteur
- C9. Gérer son émotion face à un client mécontent
- C10. Prendre en charge et traiter une réclamation

Voies d'accès

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Aucun prérequis n'est demandé pour s'inscrire à ce parcours.

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 31/12/2021

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

www.csp.fr

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/3530/>

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	6
Montant total engagé	9 298 €
Coût moyen par dossier	1 550 €
Durée moyenne	14 h
Période	04/2021 – 10/2021
France compétences	100 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.