Accueillir les clients et gérer les réclamations au téléphone

Organisme de formation : QWANTIQ

Public : Back Office / administratifs

Durée : 1 jour

Objectif pédagogique : **Conférer la double capacité à accueillir les clients au téléphone et à traiter leurs réclamations éventuelles**

Programme de la formation :

- Comprendre les différentes dimensions du service
- Appréhender les spécificités de la communication téléphonique
- Adopter la bonne posture de communication
- Répondre aux différentes attentes d'accueil des clients et prospects
- Cerner les besoins
- Traiter les réclamations
- Utiliser une communication positive
- Gérer les situations spécifiques

Lieu de la formation **:** Bureaux du CIFL — 2ème étage de la Tour des Associations
28, rue Saint Dominique - 75007 Paris (Métro / RER C / Parking : Invalides) - Tél 01 44 18 98 62

Coût de la formation : 325 € HT / pers. - salle, équipement et déjeuners des participants pris en charge par le CIFL

Convention de formation entre le formateur et l'entreprise - prise en charge possible par votre OPCA.

Possibilité de prise en charge par le CIFL sous conditions - *vous renseigner*