

Cycle Téléconseiller IDCC

Parcours Certifiant Téléconseiller IDCC

FORMATIONS MÉTIERS

Profession : Hôtesse d'accueil

Assistant(e) Commercial(e)

Hotliner : gérer efficacement la relation clients

LES FONDAMENTAUX

Mener un entretien téléphonique de façon professionnelle

Maîtriser les clés de la relation client en réception d'appels

Formation à l'état d'esprit commercial pour non commerciaux

Optimiser la relation commerciale
avec son client

Développer son argumentation
commerciale pour mieux vendre

La vente conseil

La vente additionnelle

Les techniques de négociation
(niveau 1)

Maîtriser les clés de la prise de rendez-vous
et la vente par téléphone

L'écrit et l'oral : deux atouts pour votre
relation clients !

Savoir gérer une réclamation
par téléphone

Gagnez en efficacité dans
la relance de vos impayés

Stratégie et tactiques
de négociation (niveau 2)

Améliorez vos réponses
aux courriers clients

Maîtriser les techniques de
réponses aux emails clients

Les clés de l'orthographe
et de la grammaire