



FORMATION
À LA RELATION CLIENT

*CONSTRUISSONS ENSEMBLE
VOS PROCHAINES
FORMATIONS*

WWW.MBACTION.FR



EN INTRA OU EN INTER, NOTRE OBJECTIF EST VOTRE SUCCÈS !

Différentes thématiques de formations proposées dans le domaine :

- de la relation client,
- commercial
- développement personnel
- communication

Ces thèmes de formation peuvent être **adaptés** et **personnalisés** en fonction des spécificités de votre équipe et de votre entreprise.

Il est également possible de combiner plusieurs thèmes pour créer un programme de formation plus complet.



Nous vivons, depuis 25 ans, l'expérience de la relation client au quotidien grâce à notre centre d'appel multi secteurs



Certifié Qualiopi

NOS ATOUS



Training et exercices pratiques (mise en situation avec des training à 50%)



Des formateurs spécialistes et expérimentés issus du monde de la relation client

RELATION CLIENT *exemples de modules*

Les forces de communication dynamique au téléphone

Mieux gérer les appels complexes et construire sa méthode

La relation client au téléphone

La relance du prospect au téléphone

Le savoir faire des relances de paiement

Oser questionner pour découvrir son interlocuteur et créer du lien

Connaître les clés d'une relation efficace grâce à la méthode DISC

Savoir identifier et traiter les objections

Gestion de la voix et de l'élocution

Ecoute active et compréhension des besoins



COMMERCIAL / VENTE *exemples de modules*

Prospecter efficacement par téléphone (verbale, voix, écoute active, clarté des messages)

Répondre aux motivations du client grâce à la méthode SONCAS

Prendre et concrétiser un rendez-vous par téléphone

Prospecter efficacement par les réseaux sociaux

Élaborer son guide d'entretien personnalisé pour la prise de rendez-vous

Service client de qualité (empathie, compréhension des besoins, personnalisation et résolution rapide)

La relance des devis efficaces

Le savoir être de la vente en face à face

Comment élever un prospect

DÉVELOPPEMENT PERSONNEL *exemples de modules*

Mieux se connaître pour mieux communiquer

La communication interpersonnelle avec les couleurs

La gestion du stress à l'aide d'outils issus du monde du théâtre d'improvisation

Gagner en performance relationnelle grâce à l'intelligence émotionnelle

Gestion du temps et organisation



COMMUNICATION *exemples de modules*

Comprendre les enjeux des réseaux sociaux

Nouveaux outils, les clés d'une communication réussie

Employer les réseaux sociaux dans sa stratégie commerciale et promouvoir son offre

Valoriser sa marque sur les réseaux sociaux

Développer son activité grâce aux réseaux sociaux



FORMATION
À LA RELATION CLIENT

WWW.MBACTION.FR

BOUAYE (44)
15 Place du Pays de Retz
02 51 70 59 59
contact@mbaction.fr

 MBAction

 @MBAction

Qualiopi
processus certifié 

 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre
de la catégorie d'action : Actions de formation.