

# TÉLÉSECRETARIAT DÉVELOPPER LA SATISFACTION CLIENT

**Public :** Télésecrétaires

**Format :** Groupe interentreprises de 6 à 10 personnes maximum

**Durée :** 14 heures

**Format :** 2 jours de 6 heures en présentiel soit 12 heures en groupe  
 Horaires : 9H à 12H et 13H30 à 16H30 + 1 suivi individuel à distance de 2h

**Dates et Lieux :**

**Paris :** 7 & 8 juin 2018 – 29 juin 2018 (suivi à distance)

**Poitiers :** 27 & 28 septembre 2018 – 18 octobre 2018 (suivi à distance)

14 heures		
Présentiel	Intersession	Suivi à distance
2 jours	21 jours	2 heures
12 heures		

✓ **Une attestation descriptive de formation est remise à la fin de la formation à chaque participant.**

**Objectifs généraux de la formation :**

- Apporter les outils opérationnels pour améliorer les compétences des télésecrétaires permettant de développer la satisfaction client au quotidien.

**Objectifs opérationnels :**

- Maîtriser les techniques de communication téléphonique et valoriser l'entreprise
- Identifier la typologie des différents clients et optimiser sa relation client
- Recueillir les informations nécessaires afin de répondre aux exigences des clients
- Traiter les situations de litiges mettant en jeu la relation entre l'entreprise et le client

**INFORMATIONS - INSCRIPTIONS :**

[cqp-telesecretaire@afc-formation.fr](mailto:cqp-telesecretaire@afc-formation.fr)

05.49.38.08.38