

### Relation Client, relation aux clients, relation clientèle

#### Call Center, back office, service après vente

Quoiqu'en disent certains, être « face aux clients » n'est pas chose aisée.  
Faire face au client « au téléphone » encore moins !

Qui n'a pas eu un client impatient ou mécontent ?

3 points clés sont à connaître et maîtriser pour être un vrai professionnel de la relation client :

- Utiliser correctement le téléphone
- Optimiser les techniques relationnelles au téléphone
- Assurer son comportement individuel au téléphone

#### Gagner un client, le fidéliser

sont des missions importantes, valorisantes, profitables pour un service commercial, un call center, un back office, un service après vente.

Pour professionnaliser votre service, votre équipe, votre management opérationnel en relation client, **ERGESIS** vous propose une formation sur mesure.

En fonction de vos besoins et de votre demande, nous travaillons avec vous l'état des lieux de votre service, vos scripts et procédures, vos missions et nous vous proposons un dispositif d'intervention :

- **Formation individuelle et collective**
- **Coaching opérationnel en situation.**

Nos professionnels, anciens responsables de services client internationaux interviennent à vos côtés sur votre site en **Français** et en **Anglais**.

20 ans d'expertise, expérience et références pour gagner des clients, les fidéliser et développer des affaires...

Vos questions nous intéressent !

**Armelle ESCOT : 06 20 60 26 28**

[www.ergesis.com](http://www.ergesis.com)

**Guy CATEL directeur**

[gcatel@ergesis.com](mailto:gcatel@ergesis.com)

**06 84 81 82 56**