



RÉSEAUX FIBRE OPTIQUE RELATION CLIENTS

Code : RELCLI

DURÉE

7 heures - 1 jour

TARIF

Inter : 675 € HT

Intra : à partir de 1 000€

OBJECTIFS

Savoir gérer sa relation client en proposant une intervention satisfaisante et qualitative

PRÉREQUIS

Aucun

PUBLIC CONCERNÉ

Tous technicien télécom étant amené à réaliser une installation chez un client

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Test théorique QCM

PROGRAMME

Le service d'excellence
Le modèle DISC
Se préparer avant un rendez-vous
Un appel aux 3 opérateurs internet
Les dix facteurs de succès du service d'excellence

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Pédagogie alternant théorie et pratique
Quizz et tests
Jeux de rôles