

Cible : Exploitants/Agents de Transit

Titre :

Rôle Commercial des Opérationnels du Transport

Public / pré-requis : Personnels d'encadrement intermédiaire (exploitants et agents de transit)

▪ **Objectifs : Optimiser la relation client dans le domaine du transport**

Mieux comprendre l'exigence des clients

Les moments critiques pour la relation commerciale : réclamations, demande non satisfaite

Dialoguer constructivement avec un client

Prendre du recul et s'affirmer dans les situations difficiles

Améliorer son sens commercial à travers les outils de communication (téléphone, e-mail, fax)

Exercices appliqués au secteur Transport

Durée : 2 jours

Validation : attestation de formation