FORMATION

FORMATION – GESTION DE LA RELATION CLIENT PAR TÉLÉPHONE

Théâtre à la Carte Digital Generation

Mise à jour 2026

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier les particularités de l'outil téléphone dans la communication
- Maitriser les fondamentaux de la relation client au téléphone
- Traiter les objections, gérer les conflits et les insatisfactions
- Trouver des solutions adaptées, les faire accepter et les valoriser

1 JOURNÉE

TÉLÉCONSEILLERS, CENTRES DE RELATION CLIENTS, CENTRES D'APPELS

PRÉSENTIEL, DISTANCIEL OU MIXTE
12 STAGIAIRES MAXIMUM

CONTACTEZ-NOUS POUR SÉLÉCTIONNER DES DATES DE FORMATION

FORMAT CLASSIQUE :
1 COMÉDIEN FORMATEUR, SAYNÈTES EN VIDÉO, JUSQU'À 3 MISES EN SITUATION.

1600 EUROS

FORMAT PREMIUM :
2 COMÉDIENS FORMATEURS, SAYNÈTES JOUÉES EN LIVE, JUSQU'À 5 MISES EN SITUATION.

2200 EUROS

AUCUN PRÉREQUIS N'EST DEMANDÉ POUR PARTICIPER À CETTE FORMATION

MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Saynètes
- Vidéos
- Apports théoriques et pratiques
- Mises en situation
- Echanges interactifs
- Présentation Powerpoint
- Plateforme LMS

Les moyens et supports mobilisés sont employés en fonction des besoins identifiés lors du questionnaire de positionnement.

Nos formateurs sont des experts de la thématique et reconnus dans le métier : consultez leur profil dans notre CVthèque accessible en ligne.

Certification non concernée

CONTENU DE LA FORMATION

AXE 1

Identifier les particularités de l'outil téléphonique

Bilan individualisé des participants

- Identifier les besoins rapports aux métiers
- Faire un point sur l'aisance orale et la capacité d'écoute

Exercice pédagogique

- Identifier les difficultés individuelles et les contraintes liées à l'exercice téléphonique
- Comprendre les différences entre un entretien physique et un entretien téléphonique

AXE 2

Maîtriser les fondamentaux de la relation client

Saynète théâtrale "Allo ? Mme Mertaud ?"

- Reconnaître les comportements à éviter durant un entretien au téléphone

Débriefing

- Identifier quelles sont les erreurs, les bonnes pratiques et les étapes d'un appel

Meta-plan

- Classer les problématiques d'une communication réussie

AXE 3

Travailler l'écoute et la communication

Apports pédagogiques

- Rendre efficace son écoute
- Maitriser son stress et la pression
- Construire son argumentaire à partir d'une objection émise
- S'adapter à son interlocuteur

Mises en situation

- Faire accepter un délai
- Une erreur dans la commande
- Le client exigeant

ACCOMPAGNEMENT POST FORMATION EN OPTION