

## FORMATION – GESTION DE LA RELATION CLIENT PAR TÉLÉPHONE

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier les particularités de l'outil téléphone dans la communication
- Maîtriser 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 SÉLECTIONNER DES DATES DE FORMATION



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

2200 EUROS



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

3600 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
- Maîtriser 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