

## GESTION DE LA RELATION CLIENT PAR TÉLÉPHONE

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier les particularités de l'outil téléphonique 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



DE 2 HEURES À 1 JOURNÉE (7 HEURES)



1 À 2 FORMATEURS SELON LE BESOIN



TOUT PUBLIC, COLLABORATEURS ET MANAGERS



PRÉSENTIEL, DISTANCIEL OU MIXTE POUR 12 STAGIAIRES MAXIMUM



CONTACTEZ-NOUS POUR SÉLECTIONNER DES DATES DE FORMATION



À PARTIR DE 600€ PAR SESSION



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.*

#### Nos Intervenants :

*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

#### 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 1

#### Maitriser 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 2

#### 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

AXE 3



ACCOMPAGNEMENT POST-FORMATION EN OPTION