

Les clés de la relation client au téléphone

Des clients plus satisfaits grâce à un traitement méthodique des appels et des durées de communication optimisées ; l'acquisition d'une culture et de réflexes orientés client pour tous les collaborateurs, y compris les stagiaires sans fonction commerciale, grâce à des enregistrements et des échanges concrets de bonnes pratiques.

Durée: 14.00 heures (2.00 jours)

Profils des stagiaires

- Tout collaborateur chargé d'accueillir ou d'émettre des appels téléphoniques dans une logique de service, d'information, d'assistance.
- Toute personne qui gère une relation client au téléphone

Prérequis

- Aucun prérequis

Objectifs pédagogiques

- Maîtriser les enjeux et la finalité de la relation client
- Appliquer les fondamentaux de la relation client au téléphone et gagner en efficacité
- Identifier les étapes d'un appel performant
- Adopter une communication professionnelle et pertinente au téléphone
- Gagner en aisance et en impact

Contenu de la formation

- Mesurer la dimension relationnelle de sa fonction et sa valeur ajoutée au sein de l'organisation
 - Situer son rôle et ses missions au sein de l'organisation
 - Être au clair sur sa valeur ajoutée dans la relation avec le client
- S'orienter client et devenir le meilleur ambassadeur de son entreprise
 - Se centrer sur le client
 - Repérer son propre rôle sur le parcours client
 - Comprendre les attentes client et l'expérience client
 - Identifier les comportements efficaces au téléphone pour une expérience client réussie
- Surmonter les freins à la communication avec les clients
 - Identifier les spécificités du téléphone : avantages et inconvénients
 - Comprendre les principes clés de la communication au téléphone : la directivité, le profil de l'interlocuteur avec la méthode SONCAS, le verbal et le non verbal, l'entonnoir de la communication, l'écoute, le questionnement, la reformulation
 - Choisir les mots et les expressions adaptés
- Maîtriser les 4 étapes d'un entretien téléphonique réussi
 - Identifier la structure de l'entretien en appel entrant et en appel sortant
 - Soigner la prise de contact
 - Connaître le besoin client et mieux le prendre en charge
 - Apporter au client une solution pertinente et argumenter
 - Conclure et prendre congé en laissant une image positive de l'entreprise
- Gérer les situations délicates
 - Traiter les objections avec la méthode CRAC
 - Se sentir concerné et non visé personnellement dans les situations tendues

2LP CONSULTING

5 RUE DU CAPITAINE TARRON

75020 PARIS

Email: contact@2lpconsulting.com

Tel: 01 55 29 02 58



- Utiliser la méthode DESC pour s'affirmer tranquillement

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Une équipe de Consultants formateurs certifiés Fédération de la formation Professionnelle, experts dans le domaine de la Relation Client

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés et mis à disposition sur l'extranet
- Bases théoriques et échanges de bonnes pratiques en relation client
- Apports méthodologiques pour ancrer les savoirs
- Enregistrement et analyse de simulations à partir de scénarii d'appels, pour identifier ses atouts, se fixer des objectifs réalistes et personnalisés, faire évoluer sa pratique
- Quiz en salle

Dispositif de suivi de l'exécution de d'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaire d'évaluation de la formation.