

## 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'intonation 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](mailto: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.
- Formulaires d'évaluation de la formation.