



PROGRAMME DE FORMATION

En présentiel

À distance

2 jours

MAÎTRISER LES TECHNIQUES DE LA RELATION TÉLÉPHONIQUE PROFESSIONNELLE

OBJECTIFS DE FORMATION

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Appliquer les techniques de la satisfaction client
- Développer leur aisance relationnelle au téléphone
- Régler les litiges clients avec efficacité et méthodes
- Optimiser la relation client

PARTICIPANTS

- Toute personne en relation avec des clients au téléphone

PRÉREQUIS

- Aucun

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES ACTIVES

- Questionnaire de positionnement
- Méthodes pédagogiques interactives tenant compte de l'expérience du stagiaire, du contexte et de la réalité du travail
- Contenu de formation organisée à partir de l'activité de l'entreprise
- Nombreuses mises en situations de réception
- d'appels réalisées avec enregistrement et auto-évaluation
- Apports théoriques illustrés par des exemples concrets et mis en application aux cours de chaque séquence pédagogique : alternance 1/3 théorie – 2/3 pratique
- Engagement sur un changement de pratique à partir du : plan d'action individuel
- Support individuel de formation

ÉVALUATION

- Évaluation formative réalisée par l'intervenant tout au long de la formation afin de mesurer les acquisitions et les progressions
- Évaluation des acquis

LES PLUS

- PAI : un plan d'actions individuel sera formalisé en fin de formation.
 - Programmes ajustables à vos attentes
 - Accompagnement personnalisé
 - Option démarche qualité :
- SQF – Suivi Qualité Formation : Synthèse détaillée et bilan du formateur.
- Cette formation est accessible à toute personne en situation de handicap, contact référent handicap au 02 43 61 08 47
 - Une expertise² de nos formateurs : technique et pédagogie active

PROGRAMME DE FORMATION

1. Identifier les enjeux de la relation au téléphone

- Quels sont les impacts de la satisfaction client ?
- La notion de service client
- Les enjeux commerciaux

2. Comprendre les difficultés des contextes d'appels

- La compréhension des sources des litiges
- Les litiges techniques
- Les conflits relationnels
- Les retards délais
- Les autres aléas

3. S'appropriier les bons comportements en appel entrant

- L'image de soi et de l'image de l'entreprise
- Les étapes clés de l'appel entrant
- La prise en compte de son interlocuteur
- L'empathie commerciale, l'écoute active des besoins
- La personnalisation du discours, la reconnaissance client

4. S'appropriier les étapes de l'appel sortant

- La structure de l'appel sortant
- La synchronisation verbale : les mots adaptés à son contact
- La transmission du message
- La force de proposition

5. Gérer les litiges avec efficacité

- Savoir gérer ses émotions
- La gestion des litiges clients
- La méthode «ECOV», clés de voûte du traitement des litiges

6. Développer son aisance relationnelle

- L'affirmation de soi
- Assumer sa posture dans la relation
- La compréhension de la position de l'Autre

7. S'entraîner à prendre un message avec efficacité

- La prise en compte de son interlocuteur
- S'entraîner à s'affirmer dans la relation
- Savoir gérer ses émotions
- La transmission du message