

# Maitriser la qualité de la Relation client par téléphone

2 jours - 14 heures

Code formation : ADHCML0217



adhara.fr

## Objectifs

Maîtriser les fondamentaux de la communication par téléphone. Découvrir l'environnement du service client. Maîtriser les techniques de gestion d'appels entrants/sortants ainsi que la relance téléphonique. Optimiser la gestion de la relation téléphonique pour développer l'image de marque de l'entreprise.

## Participants

Toute personne chargée de l'accueil téléphonique et de la relation client dans une entreprise.

## Prérequis

Pas de prérequis pour cette formation.

## Pédagogie

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion collectives et individuelles, d'exercices, d'études de cas et de mises en situations observées. Formation / Action participative et interactive : les participants sont acteurs de leur formation notamment lors des mises en situation car ils s'appuient sur leurs connaissances, les expériences et mettront en œuvre les nouveaux outils présentés au cours de la session.

## Remarques

Cette formation offre la possibilité d'une journée de retour sur expérience : Cette journée complémentaire favorise l'application pratique des concepts enseignés, garantissant ainsi une mise en œuvre réussie dans votre environnement professionnel. Nos conseillers sont à votre disposition pour plus d'information à ce sujet.

## Certification

## Profil de l'intervenant

Consultant-formateur expert. Suivi des compétences techniques et pédagogiques assuré par nos services.

## Moyens techniques

Encadrement complet des stagiaires durant la formation. Espace d'accueil, configuration technique des salles et matériel pédagogique dédié pour les formations en centre. Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique à échéance de la formation.

## Méthodes d'évaluation des acquis

Un contact téléphonique est systématiquement établi avec le stagiaire ou la personne chargée de son inscription afin de définir le positionnement. Si besoin, un questionnaire est adressé pour valider les prérequis en correspondance et obtenir toute précision nécessaire permettant l'adaptation de l'action. Durant la formation, des exercices individuels et collectifs sont proposés pour évaluer et valider les acquis du stagiaire. La feuille d'émargement signée par demi-journée ainsi que l'évaluation des acquis sont adressées avec la facture.

## Programme

# Maitriser la qualité de la Relation client par téléphone

2 jours - 14 heures

Code formation : ADHCML0217



adhara.fr

## Valoriser sa communication par téléphone

Maîtriser sa voix par téléphone : puissance, articulation, intonation, débit, sourire  
L'écoute active: comprendre le "dit" et le "non-dit"  
Les questionnements, la reformulation  
Connaitre et maîtriser les freins à une communication positive  
Optimiser son argumentaire avec des messages clairs et précis  
Les fondamentaux d'une communication téléphonique réussie  
Maîtriser les techniques de mise en attente et de transfert d'appels  
Donner une image positive de soi-même et de la société : les bonnes pratiques

## Accueil et relation client par téléphone

La mission d'accueil  
Prendre congé (exercices jeux de rôle)  
Accueillir un interlocuteur  
Les qualités nécessaires pour un accueil de qualité  
Identifier un interlocuteur - Inviter son interlocuteur à s'exprimer  
Ecouter son interlocuteur  
Poser des questions : les trois types de questions  
Reformuler et Clarifier une demande  
Apporter des réponses structurées et concises et conclure commercialement

## La relance téléphonique efficace

Préparer son message téléphonique : contacter et/ou relancer le client  
Préparer l'entretien, planifier son action dans le temps  
Définir l'objectif de l'appel et l'annoncer  
Valoriser les informations transmises  
Traiter les situations complexes

## Gérer les situations délicates par téléphone

Reconnaître la typologie des conflits et les profils de ses interlocuteurs.  
Contourner la dégradation d'une situation et savoir la désamorcer  
Stratégies pour sortir du conflit  
Les étapes de la négociation  
Obtenir un accord "gagnant gagnant"