

Formation Professionnaliser sa relation client au téléphone | 1 jour

Code module : 600 - Version : 1

Durée : 1 jour (7 heures)

Composition du groupe : De 1 à 12 personnes

Pré-requis : Aucun

Modalités pédagogiques disponibles :

- ✔ Intra présentiel (dans vos locaux)
- ✔ Intra en classe distancielle
- ✘ Inter présentiel
- ✘ Inter en classe distancielle

Public : Tout salarié amené à entrer en contact téléphonique avec la clientèle

Accès handicapés : Nous consulter pour adapter les modalités de mise en oeuvre

Objectifs pédagogiques :

- Développer sa relation commerciale
- Être réactif et efficace dans ses communications téléphoniques
- Adapter son attitude en fonction de l'interlocuteur

Méthodes pédagogiques :

- Exposé et apports théoriques du formateur
- Mises en situation, cas pratiques
- Questions/ réponses
- Validation des acquis par des questionnaires
- Remise d'un support de cours par voie dématérialisée à l'issue de la formation

Modalités d'évaluation :

Questionnaire d'évaluation

Modalités de sanction :

Formation non certifiante
Remise d'une attestation de fin de formation

Intervenant :

- Formateur expérimenté, CV sur demande

Suivi de formation :

- Feuille de présence élargée par demie-journée

Moyens et assistance pédagogiques en distanciel :

- Formation par visioconférence : type classe virtuelle avec assistance technique et pédagogique synchrone
- Matériel requis : ordinateur avec webcam, micro et casque ou hauts-parleurs + connexion internet
- Chaque participant doit disposer d'une adresse e-mail valide

Modalités et délais d'accès / pédagogiques :

- Délai de réponse à la demande de devis sous 48 heures après prise de contact par téléphone, e-mail ou formulaire.

Professionnaliser la relation client par téléphone est crucial pour offrir une expérience positive et renforcer la réputation de l'entreprise. Une communication téléphonique professionnelle transmet une image de sérieux, de compétence et de respect envers le client. Cela favorise la résolution rapide des problèmes, la clarification des informations et l'instauration d'une relation de confiance. Une approche professionnelle par téléphone contribue à fidéliser la clientèle, à accroître la satisfaction et à garantir une communication fluide et efficace.

PROGRAMME

1- Introduction sur l'accueil téléphonique

- Les jeux de l'accueil téléphonique
- Qu'est-ce qu'un accueil de qualité ?

2- La gestion des appels entrants

- Décoder rapidement les besoins / attentes du client
- Savoir présenter la prise de message
- La prise de congés
- Le suivi du message
- Répondre aux besoins et demandes du client dans les meilleurs délais

3- Les techniques de communication

- La communication par téléphone
- Savoir gérer ses émotions
- La communication verbale
- Le langage, l'habitude
- Valoriser son offre

4- Le suivi des clients

- Analyse de son besoin
- Hiérarchisation des besoins
- Adopter une méthode pour réaliser un suivi régulier
- Mettre en place un plan d'action
- Établir des objectifs

5- Les situations difficiles

- Communiquer une mauvaise nouvelle
- Faire face aux urgences et imprévus
- Adopter le comportement adéquat
- Analyser le problème pour en faire une solution

6- La négociation

- Structurer son argumentation
- Être à l'écoute
- Savoir faire des concessions
- Prévoir des solutions alternatives
- A l'issue de la conversation, valider la satisfaction de l'interlocuteur