

# Optimiser la relation client au téléphone

EC11 – Efficacité commerciale

## DÉTAILS DE LA FORMATION

### + OBJECTIFS

- Adapter l'accueil téléphonique à chaque personne et maintenir une relation de qualité avec le client,
- Répondre avec efficacité et faire preuve d'initiative,
- Développer l'image de marque de l'entreprise et son professionnalisme au téléphone,
- Maîtriser les situations difficiles au téléphone,
- Gagner en efficacité personnelle face au stress.

### + PUBLIC

- Toute personne confrontée à des situations difficiles et conflictuelles au téléphone

### + PRÉREQUIS

- Toute personne ayant une mission de réception / émission d'appels téléphoniques dans le cadre de son activité professionnelle

### + DURÉE

- 2 jours, soit 14 heures

### + NOMBRE DE STAGIAIRES PAR SESSION

- de 1 à 8 p. maximum par groupe

### + BUDGET

- Inter-entreprises : 360 € H.T / personne
- Intra entreprise : nous consulter

### + DÉLAI D'ACCÈS

- Nous consulter

### + MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Étude de cas pratiques
- Jeux de rôles filmés (optionnel)
- Remise d'un support en couleur contenant le cours du module de formation suivi

### + MODALITÉS D'ÉVALUATION ET FORMALISATION À L'ISSUE DE LA FORMATION

- Enquête de satisfaction stagiaire
- Bilan formateur / formatrice
- Remise d'une attestation individuelle de formation
- Délivrance d'une grille des compétences
- Enquête de satisfaction client

# PROGRAMME DE FORMATION

## + LES RÔLES ET LES MISSIONS DANS UNE FONCTION DE PREMIER "ACCUEIL"

- Mesurer les exigences dans la réussite de l'accueil
- Traduire un esprit d'accueil dans les relations avec le client
- Développer l'image de marque de l'entreprise et l'esprit de service

## + LA COMMUNICATION AVEC LE CLIENT

- Utiliser un vocabulaire choisi et personnalisé
- Éviter les mots négatifs et parasites
- Utiliser le langage positif
- Moduler et adapter sa voix
- Adopter la bonne intonation et le sourire
- Pratiquer l'écoute active et l'ouverture au dialogue
- Reformuler les attentes
- Faire preuve d'empathie

## + LA RÉCEPTION D'APPELS

- Organiser son discours
- Savoir se présenter et présenter son entreprise
- Identifier son interlocuteur afin de mieux répondre à ses attentes
- Écouter, questionner et reformuler
- Renseigner et satisfaire les attentes du client
- Prendre congé et conclure élégamment

## + L'ÉMISSION D'APPELS

- Préparation de l'entretien
- Rechercher et identifier le bon interlocuteur
- Répondre aux objections
- Gérer les réclamations

## + L'INVENTAIRE DES SITUATIONS DIFFICILES AU TÉLÉPHONE

- Identifier les situations difficiles
- Analyser les causes et les conséquences
- Atténuer l'agressivité :
  - les comportements efficaces

## + GÉRER SON STRESS AU TÉLÉPHONE

- Repérer les causes du stress
- Découvrir leurs mécanismes afin de mieux les comprendre
- Maîtriser ses émotions
- Mieux se connaître

## + LES MOYENS DE FAIRE FACE AU STRESS AU TÉLÉPHONE

- S'initier à des techniques simples permettant de gérer le stress
- Utiliser son potentiel pour évacuer les tensions
- Savoir relativiser