

RELATION CLIENT PAR TELEPHONE

Objectifs de la formation :

- Savoir identifier les besoins des clients au téléphone et adapter sa réponse en fonction
- Maîtriser les enjeux de la relation client par téléphone
- Travailler son expression verbale et para-verbale
- S'approprier le vocabulaire et les expressions adaptés aux entretiens téléphoniques

CONTENU :

1° Accueillir le client par téléphone :

- Se montrer disponible pour instaurer une relation de confiance.
- Adopter la bonne posture pour répondre efficacement au téléphone.
- Identifier les impacts de son comportement sur le client et l'image de l'entreprise.
- Se présenter au téléphone : techniques et bonnes pratiques.

EXERCICES / ETUDES DE CAS

2° Structurer son appel pour favoriser la satisfaction client :

- Recueillir les informations essentielles : l'art du questionnement et les techniques d'écoute active.
- Apporter une solution client et obtenir son adhésion.
- Prendre un message, transférer l'appel, mettre en relation avec un autre service
- Remercier le client et conclure un appel : conseils et retours d'expérience.

EXERCICES / ETUDES DE CAS

3° Gérer les situations complexes par téléphone :

- Accueillir l'insatisfaction du client pour regagner sa confiance : cas pratique.
- Faire preuve d'assertivité pour trouver une solution gagnant-gagnant.
- Adapter son discours à son client pour apaiser les échanges.

EXERCICES / ETUDES DE CAS

POUR QUI ? :

Toute personne dont la fonction comporte une mission d'accueil téléphonique : accueil, service client, service hotline, SAV, réclamation.

PRE-REQUIS ? :

Aucun

DELAI D'ACCES :

8 à 15 jours

LES POINTS FORTS DE CETTE FORMATION :

- 2 jour(s) de formation, de mises en pratique et d'échanges, entièrement dédiés au thème
- Un consultant expert
- De nombreux exercices, cas pratiques & quiz

MODALITES PEDAGOGIQUES MISES EN ŒUVRE :

- Apports théoriques et pratiques adaptés au secteur d'activité de l'apprenant
- Cas pratiques, qcm et exercices
- Remise d'un support pédagogique
- Intervention d'un formateur expert dans son domaine

MODALITES DE SUIVI DE L'ACTION :

- Feuilles de présences signées par le(s) participant(s) et par le formateur
- Attestation de fin de formation (avec les objectifs, la nature et la durée de l'action, les résultats de l'évaluation)

MODALITES D'EVALUATION & DE SUIVI PEDAGOGIQUE :

- Test de positionnement en amont de la session
- Entretien téléphonique avec le formateur avant la formation
- Validations des acquis à chaque étape de la session, grâce à des test de connaissances
- Echange avec le formateur et retour d'expérience tout au long de la session
- Evaluation pour valider vos acquis en fin de formation

EVALUATION DES RESULTATS ATTENDUS ET DE LA SATISFACTION :

- Recueil individuel des attentes du stagiaire
- Questionnaire d'auto-évaluation des acquis (début & fin de formation)
- Evaluation la progression pédagogique tout au long de l'action
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation et à 3 mois.

MODALITES PRATIQUES :

- Dans la ville de votre choix ou dans vos locaux
- En distanciel (via Zoom, Skype, ...)
- Session accessible aux personnes en situation de handicap, locaux ERP
- Contenu sur mesure à la demande

TARIF : Tarif présentiel : 2400 € Durée : 2 jours / 14H

Tarif valable pour 1 à 3 stagiaires

Session garantie à partir d'un seul participant