

# LA RELATION CLIENT AU TÉLÉPHONE

Code R4385

## **Objectifs :**

A l'issue de cette formation, le participant doit être capable de :

- Maîtriser les techniques d'accueil au téléphone,
- Valoriser l'image de l'entreprise au téléphone,
- Surmonter les obstacles liés au téléphone,
- Développer une meilleure aisance.

## **Méthodes et moyens pédagogiques :**

- Méthode pédagogique active renforcée par une méthode structurée,
- Travaux pratiques composés d'exercices réels.

## **Public concerné et prérequis minimum nécessaire :**

- Personnel administratif et commercial chargé de l'accueil téléphonique et susceptible de fournir des renseignements commerciaux au téléphone.

## **Durée :**

- 14 heures

## CONTENU DE LA FORMATION

### **LES TECHNIQUES QUI FAVORISENT LA COMMUNICATION**

- Les principes de la communication
- L'écoute
- Le questionnement (phase d'enquête)
- La reformulation

### **L'ANALYSE DE L'APPEL TELEPHONIQUE**

- Poser des questions pertinentes et analyser la situation
- Pratiquer l'empathie
- Identifier le vrai besoin de l'interlocuteur

### **LA RELATION TELEPHONIQUE**

- Être clair et précis
- Utiliser le ton et la voix
- Appliquer les principes fondamentaux : Rapidité, politesse, patience, courtoisie, civilité
- Rechercher les solutions optimales pour fidéliser ou renforcer le partenariat

### **ATTITUDES ET COMPORTEMENTS**

- Maîtriser son agressivité
- Calmer un mécontent ou un agressif
- Déjouer les manœuvres d'intimidation
- La conclusion
- La prise de congé