

## Les fondamentaux de la relation client par téléphone

### Public

Conseillers de Relation Clientèle souhaitant maîtriser la relation client par téléphone

### Prérequis

Pas de prérequis

### Durée

2 jours consécutifs, soit 14 heures

### Dates et lieu

23-24 mars 2023 à Niort – **Date limite d'inscription** : 24 février 2023

### Nombre de stagiaires

4 personnes minimum et 12 personnes maximum

### Coût pédagogique

800 € nets de taxes par personne

### Intervenant

Eric FAURE

### Objectifs pédagogiques

Adopter les règles de la communication par téléphone  
Conserver la directive d'un appel en toute circonstance  
Maîtriser les techniques de questionnement et de reformulation  
Formuler un discours convaincant pour chaque interlocuteur

### Méthodes pédagogiques

Optimisation de la technique comportementale au téléphone  
Exploration de la relation sous le seul angle de la perception

### Modalités d'évaluation

Passation du questionnaire Teltest de compétences relationnelles au téléphone au début et à la fin de la formation  
Bilan oral et questionnaire de satisfaction à l'issue de la formation  
Attestation de formation individuelle délivrée après la formation

## Les fondamentaux de la relation client par téléphone

### Contenu

- ✓ Intégrer les enjeux de la communication par téléphone
- ✓ Conserver la directivité
- ✓ Accueillir, mettre le cadre
- ✓ Questionner, mener une découverte,
- ✓ Enregistrements d'appels avec de vrais/faux clients
- ✓ Répondre aux objections
- ✓ Reformuler l'échange
- ✓ Proposer les arguments convaincants pour le client
- ✓ Conclure et valider la satisfaction client
- ✓ Débrief des appels enregistrés
- ✓ Mise en place d'un plan d'action personnalisé

### Indicateurs de résultats

Nouvelle formation, pas de statistiques