

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