

Programme de formation

La relation client par téléphone

Cette formation a pour but de développer les compétences relationnelles par téléphone des salariés qui travaillent en contexte de service client afin de satisfaire leurs interlocuteurs, leur transmettre une image qualitative de l'entreprise et effectuer des actes commerciaux à valeur ajoutée.

Durée : 2 jours/ 14 heures (15' de pause par demi-journée. 1h de pause déjeuner entre le matin et l'après-midi)

A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION

Profil du stagiaire

Salariés travaillant dans un contexte de relation client par téléphone (services clients, SAV, accueil, réclamations, services hotline)

Prérequis

- Aucun

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- ✓ - Augmenter la satisfaction client par la qualité de sa relation téléphonique
- ✓ - Identifier les profils et les attentes de ses clients pour s'y adapter
- ✓ - Savoir mener une communication par téléphone (compréhension de la demande client, transmission adéquate des bonnes informations, approfondissement d'une incompréhension ou d'une objection client, conclusion professionnelle et bienveillante de la communication)
- ✓ - Savoir vendre dans le cadre d'une communication téléphonique

PROGRESSION PEDAGOGIQUE

1. Ouverture de la formation – 30'

- 1.1. Prendre connaissance du profil des participants et de leur expérience

2. Qu'est-ce que la Relation Client ? – 3h

- 2.1. - La relation client au sein de l'entreprise et ses enjeux
- 2.2. - Les métiers de la relation client (conseiller client, conseiller technique, télévendeur, vendeur, Community manager, conseiller client digital, manager de proximité, planif, directeur de centre, formateurs...)
- 2.3. - La notion de parcours client et le multi canal
- 2.4. - Le métier de conseiller clientèle (décomposition des compétences fondamentales requises selon la matrice Savoir, Savoir Faire, Savoir Être)

3. Le Savoir Faire : devenir un expert de la communication interpersonnelle au téléphone – 3h

- 3.1. - Bien comprendre son interlocuteur : Apprendre à manier le questionnement et l'écoute
- 3.2. - Bien se faire comprendre par son interlocuteur : Apprendre à distinguer les différentes demandes des clients (une information, un accompagnement, une réponse) et comment les délivrer à son interlocuteur pour s'assurer de sa bonne compréhension.

- 3.3. - Gérer les incompréhensions et les objections de son interlocuteur
- 3.4. - Conclure professionnellement et avec bienveillance son entretien téléphonique
4. **Le Savoir : connaître les outils à ma disposition pour devenir un expert dans mon périmètre d'intervention – 1h30**
 - 4.1. - Mon domaine d'expertise : maîtriser les offres, produits, services et parcours client de mon périmètre d'intervention
 - 4.2. - Appréhender avec bienveillance la dissymétrie de connaissances entre mon client et moi
 - 4.3. - Mes outils informatiques : enjeux et risques
5. **Le Savoir Être : développer son intelligence émotionnelle– 2h30**
 - 5.1. - Connaître les situations de stress émotionnel et leurs implications sur le comportement dans le cadre d'une communication téléphonique
 - 5.2. - Gérer ses émotions en situation complexe
 - 5.3. - Gérer les émotions de son interlocuteur en situation complexe
 - 5.4. - Savoir opposer un refus en adoptant une posture assertive
6. **La vente en communication téléphonique– 2h30**
 - 6.1. - Gagner la confiance de son interlocuteur
 - 6.2. - Oser proposer
 - 6.3. - Comprendre les typologies de client avec l'outil SONCAS
 - 6.4. - Valoriser les offres commerciales avec la méthode CAB
 - 6.5. - Comprendre la valeur d'un geste commercial et savoir en saisir l'opportunité

ORGANISATION

Moyens pédagogiques et techniques

- Formation en salle animée par un formateur
- Projection du support et de cas clients choisis sur vidéoprojecteur ou écran
- Exposé du formateur, questions-réponses, échanges
- Mises en situation par équipes, auto-évaluation : simulations par chat via Gmail

Dispositif de suivi et d'évaluation des résultats de la formation

- Evaluation à chaud de la formation par les stagiaires
- Bilan oral avec le commanditaire de la formation après la formation