

Fiche programme : Relation client par téléphone

Cette formation a pour but de développer les compétences relationnelles et les compétences de communication interpersonnelle nécessaires pour produire une bonne relation client par téléphone.

Durée : 2 jours/ 14 heures

Tarif : 1395€ H.T. par participant

Tarif Intraentreprise : nous contacter (contact@legein.fr)

À QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION

Profil du stagiaire

- Salariés travaillant dans un contexte de relation client par téléphone.
- Toute personne souhaitant perfectionner sa gestion de la relation client par téléphone.

Prérequis

- Aucun

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- ✓ Augmenter la satisfaction client par la qualité de sa relation téléphonique
- ✓ Identifier les profils et les attentes de ses clients pour s'y adapter
- ✓ 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)
- ✓ Vendre dans le cadre d'une communication téléphonique
- ✓ Adopter les bonnes postures pour désamorcer et éviter le conflit.
- ✓ Adopter les bonnes postures comportementales et relationnelles pour faire face au conflit

PROGRESSION PÉDAGOGIQUE

JOUR 1

1. Ouverture de la formation – 30'

- 1.1. Tour de table de présentation, recueil des besoins/attentes des apprenants

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 – 3h30

- 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 l'entretien téléphonique

JOUR 2

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

7. Bilan de la formation – 30'

ORGANISATION

Moyens pédagogiques et techniques

- Formation en salle ou en classe virtuelle animée par un formateur
- Projection du support sur vidéoprojecteur ou écran

Modalités pédagogiques principales :

- Exposé du formateur
- Exercices individuels et par binômes
- Mises en situation

Accessibilité

- Salle de formation accessible aux publics en situation de handicap : Legein loue des salles de formation adaptées au public de chaque session.
- Les activités de la formation sont accessibles et réalisables par une personne en situation de handicap. Pour inscrire une PSH à l'une de nos sessions, veuillez nous contacter à contact@legein.fr pour que nous puissions en adapter les supports.

Délais d'accès

- La formation est accessible dès lors que 3 personnes sont inscrites à une même session.
- Legein garantit un déclenchement de session dans un délai maximal de 6 semaines après l'acte d'achat.

Modalités d'évaluation de la formation

- Mises en situation débriefées par le formateur sur la base d'une évaluation des simulations d'appel réalisées par les participants.