

Bien communiquer **au 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

Tarif : 1395 € HT par participant

Forfait intra entreprise par groupe : nous contacter – contact@legein.fr

Entreprises de moins de 300 salariés : on vous accompagne dans le financement auprès de votre Opco

À qui s'adresse cette formation ?

Profil du stagiaire

- Tout salarié 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

- Développer ses compétences conversationnelles au téléphone : comprendre la demande du client et conduire une conversation structurée, agréable et pertinente
- Accueillir les émotions exprimées par les clients
- 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'

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 partout dans le monde ou en classe virtuelle, animée par un formateur ou une formatrice
- Modalités pédagogiques : expositive, inductive et implicite
- Projection du support par vidéoprojecteur ou écran

Accessibilité

La formation est accessible aux Personnes en Situation de Handicap si une salle aux normes est mise à disposition par le client. Lors de l'inscription d'une PSH à cette formation, veuillez nous contacter à contact@legein.fr pour que nous puissions en adapter les supports.

Délais d'accès

Legein garantit l'animation de la formation sous un mois et demi maximum à partir de l'achat. L'inscription à une session est organisée en sollicitation directe auprès de Legein au minimum 3 semaines à l'avance.

Modalités d'évaluation de la formation

- Mises en situation sur la base de cas réels, débriefées par le formateur autour de l'évaluation des écrits produits.
- Le formateur remettra un bilan par entretien oral ou à l'écrit pour répondre aux questions de l'acheteur autour du déroulement de la formation.

