

Relation client **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 inter entreprise : 1395 € HT par participant

Tarif intra entreprise par groupe : contactez-nous – contact@legein.fr

Entreprises de moins de 300 salariés : la plupart de nos clients fait financer la formation par son OPCO, on vous accompagne dans cette démarche !

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 agréable et pertinente
- Accueillir les émotions exprimées par les clients
- Adopter les bonnes postures comportementales et relationnelles pour désamorcer le conflit ou y faire face s'il se présente
- Vendre dans le cadre d'une communication téléphonique

Progression pédagogique

JOUR 1

1. Ouverture de la formation – 30'

Tour de table de présentation, recueil des besoins/attentes des apprenants

2. Principes de la relation client au téléphone – 1h

2.1. La relation client au sein de l'entreprise et ses enjeux

2.2. La notion de parcours client et le multi canal

2.3. Le métier de conseiller clientèle (décomposition des compétences fondamentales requises selon la matrice Savoir, Savoir Faire, Savoir Être)

3. Le Savoir : connaître les outils à notre disposition pour devenir un expert dans son périmètre d'intervention – 30'

3.1. Maîtriser les offres, produits, services et parcours client de son périmètre

3.2. La dissymétrie de connaissances : appréhender avec bienveillance les lacunes du client

3.3. Les outils informatiques : enjeux et risques

4. Le Savoir Faire : devenir un expert de la communication interpersonnelle – 1h30

4.1. Bien comprendre le client : apprendre à manier le questionnement et l'écoute

4.2. Bien se faire comprendre par le client : Apprendre à distinguer les différentes demandes du client (une information, un accompagnement, une réponse) et comment lui faire une proposition en s'assurant de sa bonne compréhension

4.3. Gérer les incompréhensions et les objections de son interlocuteur

4.4. Conclure professionnellement et avec bienveillance l'entretien téléphonique

5. Bonnes pratiques à l'oral – 1h

5.1. Adopter un style efficace et direct

5.2. Limiter l'utilisation des phrases types

5.3. Adopter une tonalité cohérente avec le canal

6. Simulations – 2h30

6.1. Écoute collective d'appels enregistrés, s'ils peuvent être obtenus en amont

6.2. Simulations de conversations au téléphone avec débriefing du formateur



JOUR 2

7. Le Savoir Être : développer son intelligence émotionnelle – 1h

- 7.1. Bonnes pratiques à l'oral
- 7.2. Connaître les situations de stress émotionnel et leur implication sur le comportement dans le cadre d'une communication téléphonique
- 7.3. Gérer ses émotions en situation complexe
- 7.4. Gérer les émotions de son interlocuteur et le conflit s'il se présente
- 7.5. Savoir opposer un refus en adoptant une posture assertive

8. La vente en communication téléphonique – 1h30

- 8.1. Gagner la confiance de son interlocuteur
- 8.2. Oser proposer
- 8.3. Comprendre les typologies de client avec l'outil SONCAS
- 8.4. Valoriser les offres commerciales avec la méthode CAB
- 8.5. Comprendre la valeur d'un geste commercial et savoir en saisir l'opportunité

9. Simulations – 4h30

- 9.1. Simulations de conversations au téléphone avec débriefing du formateur
- 9.2. Bilan de la formation

Organisation

Moyens pédagogiques et techniques

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

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 au moins dans le mois et demi 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.

