

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 implicative
- 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 question de l'acheteur autour du déroulement de la formation.