Cohérences
des Projets et des Hommes

V.2021.09

Les fondamentaux de la relation client par téléphone

Public

Conseillers de Relation Clientèle devant maîtriser la relation client par téléphone

Prérequis

Aucun

Durée

2 jours consécutifs, soit 14 heures

Dates et lieu

24-25 novembre 2027 à Paris– Date limite d'inscription : 25 octobre 2027

Nombre de stagiaires

4 personnes minimum - 12 personnes maximum

Coût pédagogique

840 € nets de taxes

Intervenant

Eric FAURE

Objectifs pédagogiques

Adopter les règles de la communication par téléphone
Conserver la directive d'un appel en toute circonstance
Maîtriser les techniques de questionnement et de reformulation
Formuler un discours convaincant pour chaque interlocuteur

Méthodes pédagogiques

Optimisation de la technique comportementale au téléphone
Exploration de la relation sous le seul angle de la perception

Modalités d'évaluation

Test d'autopositionnement avant et après la formation
Passation du questionnaire Teltest de compétences relationnelles au téléphone au début et à la fin de la formation
Validation des objectifs pédagogiques par une évaluation de fin de formation
Bilan oral et questionnaire de satisfaction à l'issue de la formation
Certificat de réalisation et attestation de formation individuels délivrés après la formation

Les fondamentaux de la relation client par téléphone

Contenu

- ✓ Intégrer les enjeux de la communication par téléphone
- ✓ Conserver la directivité
- ✓ Accueillir, mettre le cadre
- ✓ Questionner, mener une découverte,
- ✓ Enregistrements d'appels avec de vrais/faux clients
- ✓ Répondre aux objections
- ✓ Reformuler l'échange
- ✓ Proposer les arguments convaincants pour le client
- ✓ Conclure et valider la satisfaction client
- ✓ Débrief des appels enregistrés
- ✓ Mise en place d'un plan d'action personnalisé

Indicateurs de résultats

1 groupe en intra entre septembre 2024 et août 2025 : 6 personnes formées
Taux de satisfaction moyen : 92 %