

## 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 2026 à Paris- *Date limite d'inscription* : 23 octobre 2026

### 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

Passation du questionnaire Teltest de compétences relationnelles au téléphone au début et à la fin de la 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 en 2025 : 6 personnes formées  
Taux de satisfaction moyen : 92 %