

## **La relation client par téléphone**

Optimiser la prise en charge des appels clients.

### **Objectifs :**

- Développer son aisance au téléphone.
- Adopter une démarche commerciale pro-active au téléphone.
- Savoir gérer les situations délicates au téléphone.

### **Participants et pré-requis :**

Toute personne appelée à prendre en charge des clients par téléphone.

Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Nous contacter pour toute demande d'adaptation.

*Pré-requis : Avoir une bonne connaissance l'entreprise et de son offre commerciale.*

### **Méthode pédagogique :**

Formation en présentiel avec un formateur.

Notre formateur, consultant depuis 20 ans en développement commercial et négociation s'appuie sur une expérience terrain comme attaché commercial puis responsable d'équipes de vente.

- **Diagnostic** : Appels mystères préconisés.
- **Formation-action** : chaque module fait l'objet d'une mise en pratique sur le projet professionnel des participants.
- Approche collaborative.
- Apport de méthodologie et d'outils.
- Mise en situation.
- **Outils pédagogiques** : Ordinateurs, diaporamas.

### **Evaluation :**

Les acquis seront évalués lors d'une mise en situation (TP).

### **Durée :**

2 jours, soit 14 heures.

Délais d'accès : de 7 jours à 3 mois selon le mode de financement.

### **Programme :**

#### **1. Les Bases : Le rôle du téléphone dans la relation client :**

- la relation " client" : QUESAKO ? Quels sont les enjeux ?
- la place du téléphone dans la relation clients, les autres supports
- les moyens à disposition :
  - o la voix, le ton, le débit
  - o les mots : Mots positifs, verbe d'action
  - o l'attitude (le sourire qui s'entend...)

#### **2. Appel entrant : Assurer une prise en charge efficace de l'appelant :**

- la phase d'accueil
- perception et réception par le client
- les informations à recueillir : questionner, analyser, transmettre
- les mots guides et les repères
- conclure l'échange

#### **3. Appel sortant : Atteindre son objectif**

- la préparation de l'entretien
- l'entrée en contact
- déroulé de l'appel
- la prise de RDV
- conclure l'entretien

#### **4. Les relations délicates au téléphone :**

- le temps de l'accueil
- cerner la demande : questionner et rassurer
- reformuler et valider les éléments
- apporter une solution
- faire accepter une réponse jugée "insatisfaisante" par le client
- prendre du recul et gérer ses émotions