

Formation « Gestion de la Relation Client par téléphone »

Programme de formation

Format 2 jours (14 heures)

Objectif général

Maîtriser les techniques fondamentales d'une relation client positive en particulier dans la relation par téléphone.

Objectifs pédagogiques

1. Approfondir la connaissance des clients et de leurs attentes ;
2. Acquérir les techniques de communication par téléphone adaptées aux différents styles de client ;
3. Gérer les situations délicates et restaurer la confiance ;
4. Mettre en valeur l'image de l'entreprise.

Public concerné : Cette formation s'adresse aux personnels ayant une relation avec la clientèle en particulier par téléphone.

Prérequis : Aucun

En amont de la formation, il sera proposé au stagiaire de :

- Répondre au questionnaire préalable pour préciser ses objectifs ;
- S'auto-positionner sur la thématique.

Programme :

1^{ère} demi-journée

1. Approfondir la connaissance des clients et de leurs attentes

- Identifier les attentes des clients à l'égard de l'entreprise ;
- Définir la typologie des clients et leur fonctionnement ;
- Repérer les différents styles de comportements observables ;
- Adapter sa réponse selon les profils.

Applications : repérage des typologies de clients

2^{ème} demi-journée

2. Acquérir les techniques de communication adaptées aux différents styles de client

- Le vocabulaire positif : les mots, l'intonation, la gestuelle
- Au téléphone :
 - En préambule : disposer rapidement de l'accès au dossier client (historique, éléments clés...);
 - Les mots d'accueil et les « small talks » ;
 - Le questionnement, l'écoute, la prise en compte du besoin ;
 - La reformulation et l'explicitation de la demande ;
 - Le traitement des objections ;
 - La/les solution(s) : proposer des options ;
 - La conclusion et le plan d'action.
- Par e-mail :
 - Les règles de cyber-courtoisie ;
 - Structurer ses e-mails (taille, plan, clarté...);
 - Informers les acteurs concernés (copie, transfert...);
 - Assurer le suivi de ses e-mails.

Applications : mise en situation, expérimentation

3^{ème} demi-journée

3. Gérer les situations délicates au téléphone et restaurer la confiance

- Prévenir les conflits en gérant activement les irritants des clients (attente, non-respect des engagements...);
- Gérer ses émotions et son stress potentiel ;
- Gérer la crise lorsqu'elle se présente avec la méthode Accroc;
- Restaurer la confiance par un suivi adapté.

Applications : analyse et gestion de cas pratiques (situations difficiles et traitement)

4^{ème} demi-journée

4. Mettre en valeur l'image de l'entreprise

- Soigner chaque interaction avec le client ;
- Créer le lien ;
- Véhiculer une image positive et réactive de l'entreprise et de ses différents services.

Applications : check liste

Méthodes et outils pédagogiques :

Pédagogie active basée sur l'interactivité entre la formatrice et les participants

Utilisation d'un support pédagogique de présentation (type Power Point)

Autodiagnostic du niveau de départ (Quiz)

Mise en œuvre de méthodes pédagogiques variées : Photo Jolts, Maxi Post-it, Quiz

Mises en situation et ateliers par groupe. Élaboration d'un plan d'actions personnalisé

Remise d'un support pédagogique de synthèse facilitant la mémorisation

Attestation d'acquisition de fin de formation

Envoi du support de cours par e-mail 48 heures au plus tard après la formation

Points forts :

Élaboration d'un plan d'actions personnalisé

Appréciation lors de la session précédente : 5/5

Suivi à un mois du plan d'actions personnalisé par e-mail

Évaluation et appréciation par les participants :

Pendant la formation :

- Vérification des acquis à l'aide d'un QCM et check-liste de savoir-faire ;
- Questionnaire de satisfaction à compléter en fin de formation.

Après la formation :

- Suivi personnalisé du plan d'actions « KISS » par email

A l'issue de la formation stagiaire est capable :

1. De repérer les principales attentes de ses clients ;
2. D'ajuster sa communication en fonction des profils de clientèle ;
3. De veiller à une communication positive au téléphone comme à l'écrit ;
4. D'appliquer les techniques de prévention de conflit.

Modalités pratiques :

Formation inter-entreprises. Nous contacter pour les dates ou consulter le calendrier sur www.active-talents.com

Lieu de formation : 6 rue du Congrès NICE

Stage en présentiel - Durée : 2 jours (soit 14 heures)

Horaires de formation : 9h à 12h30 – 13h30 à 17h

Nombre de personnes : de 3 à 10 (La formation est maintenue si 3 participants minimums.)

Coût par personne pour les 14 heures

Prix public : 595,00 € HT (+TVA 20 114,00 €) soit 714,00 € TTC (pauses et déjeuner inclus)

Patricia DUPUY – tél. : +33 (0)6 22 536 936 – e-mail : pdupuy@active-talents.com

Identifiant SIRET 751 316 811 00015 - Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 93.06.06937.06
auprès du préfet de région de Provence-Alpes-Côte d'Azur Référencé Data Dock - TVA FR 51 751316811 -

www.active-talents.com

Formation intra-entreprise

Lieu de formation : locaux de l'entreprise

Stage en présentiel - Durée : 2 jours (soit 14 heures)

Horaires de formation : 9h à 12h30 – 13h30 à 17h

Nombre de personnes : de 1 à 10

Coût par groupe maximum de 10 personnes pour les 14 heures

Prix public : 2 000,00€ HT (+ TVA 20 % soit 400,00 €) 2 400,00 € TTC

Une attestation de stage sera délivrée.

Délai d'accès à la formation : 3 jours ouvrables à partir de la demande ou 4 semaines, si prise en charge par un OPCO.

Qualité de la formatrice : Patricia DUPUY

Formatrice et référente pédagogique

Expérience de plus de 25 ans dans la formation professionnelle

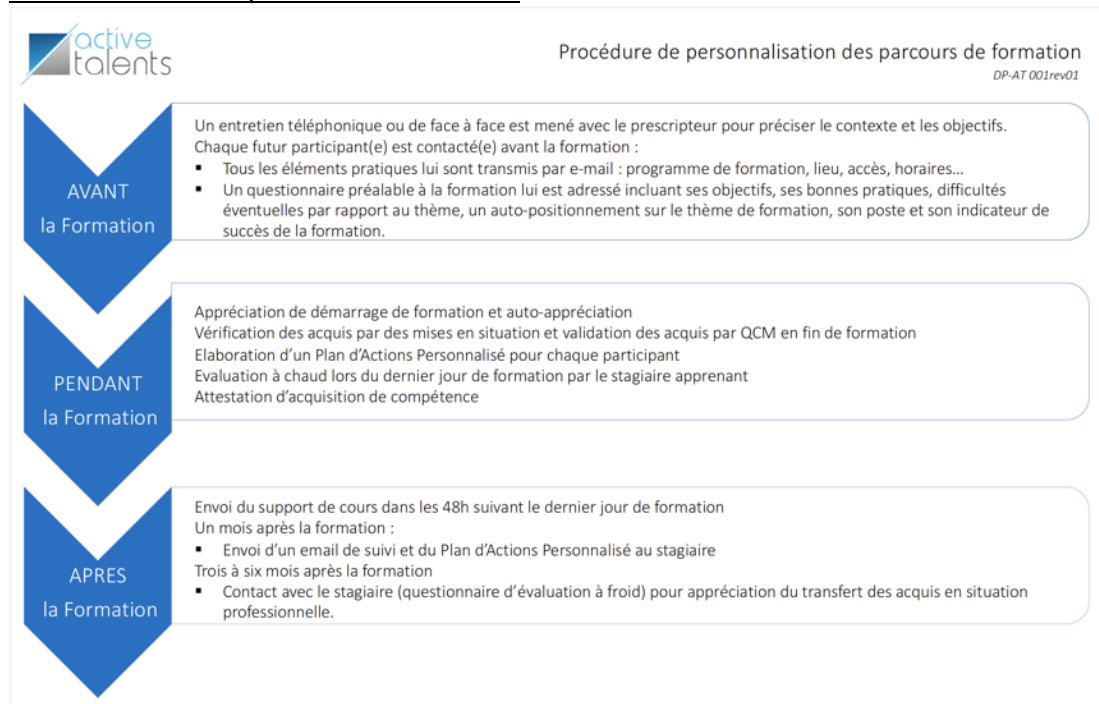
Spécialisée en management et efficacité professionnelle.

Coach professionnelle, certifiée « coaching orienté solution® », titre certifié RNCP Niveau 2.

Animatrice CODEV et facilitation en intelligence collective

Formatrice diplômée en Psychologie Sociale titulaire du Master 1 et en Administration des Entreprises, titulaire du Master 2.

Personnalisation du parcours de formation :



Les documents règlementaires sont disponibles en ligne sur le site www.active-talents.com.

Les conditions d'accueil et d'accès des publics en situation de handicap sont adaptées individuellement pour les formations interentreprises (location de salles accessibles aux PMR dans un hôtel niçois).

Merci de nous contacter à l'adresse contact@active-talents.com

Fait à Nice, le 1^{er} janvier 2020

Contact : Patricia Dupuy

Référente pédagogique

Tél. : +33 (0)6 22 536 936

E-mail : pdupuy@active-talents.com