

## Formation « Gestion de la Relation Client par téléphone »

Programme détaillé

Format : 2 jours (14 heures) - En présentiel ou distanciel

**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 bénéficiaire de :**

- Répondre au questionnaire préalable pour préciser ses objectifs, les types de clientèle et les difficultés éventuelles et les indicateurs de succès
- S'auto-positionner sur la thématique.

**Programme :**

1<sup>ère</sup> 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 et de leurs besoins.

2<sup>ème</sup> 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 courriel :
  - Les règles de cyber-courtoisie
  - Structurer ses courriels (taille, plan, clarté...)
  - Informers les acteurs concernés (copie, transfert...)
  - Assurer le suivi de ses courriels

Applications : mise en situation, expérimentation.

3<sup>ème</sup> 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
- Restaurer la confiance par un suivi adapté

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

4<sup>ème</sup> 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
- Assurer le suivi

Applications : mise en situation et check list

#### 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 courriel 48 heures au plus tard après la formation

#### Points forts :

Élaboration d'un plan d'actions personnalisé

Appréciation lors de la session précédente : 4,9/5

Suivi à un mois du plan d'actions personnalisé par courriel

#### Évaluation et appréciation par les participants :

Pendant la formation :

- Vérification des acquis à l'aide d'un QUIZ Interactif
- Questionnaire de satisfaction à compléter en fin de formation

Après la formation :

- Questionnaire pour apprécier le transfert des acquis en situation professionnelle (évaluation à froid).

#### 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
5. De véhiculer une image positive et professionnelle de soi et son entreprise

#### Modalités pratiques :

Formation inter-entreprises : Nous contacter pour les dates ou consulter le calendrier sur [www.active-talents.com](http://www.active-talents.com)

Lieu de formation : 6 rue du Congrès NICE (possibilité d'animation à Sophia Antipolis)

**Stage en présentiel (ou en distanciel si souhaité)**

Durée : 2 jours (soit 14 heures)

Horaires de formation : 9h à 12h30 – 13h30 à 17h. Les pauses de 15 minutes matin et après-midi sont incluses.

Nombre de personnes : de 3 à 10 (La formation est maintenue avec un minimum de 3 participants)

Coût par personne pour les 14 heures

Prix public : 645,00€ HT (+ TVA 20 % 129,00 €) soit 774,00 € TTC (pauses et déjeuner inclus)

## Formation intra-entreprise

Lieu de formation : locaux de l'entreprise

### Stage en présentiel (ou en distanciel si souhaité)

Durée : 2 jours (soit 14 heures)

Horaires de formation : 9h à 12h30 – 13h30 à 17h. Les pauses de 15 minutes matin et après-midi sont incluses.

Nombre de personnes : de 1 à 10

Coût par groupe maximum de 10 personnes pour les 14h

Prix public : 2200,00 € HT (+ TVA 20 % soit 440,00 €) 2640,00 € TTC

**Un certificat de réalisation sera délivré.**

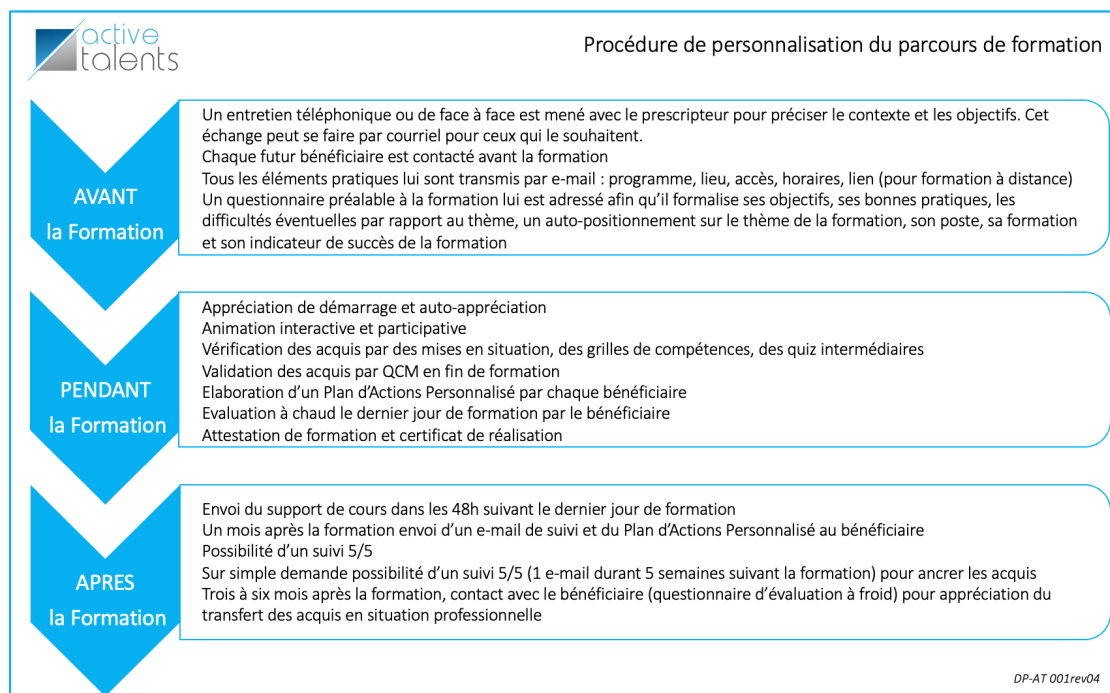
### Qualité de la formatrice : Patricia Dupuy - Formatrice et référente pédagogique.

Expérience de plus de 25 ans dans la formation professionnelle - Spécialisée en management et efficacité professionnelle - Coach professionnel, certifiée « coaching orienté solution® », titre certifié RNCP Niveau 2 - Animatrice Codéveloppement professionnel et facilitation en intelligence collective. Certifiée « Digital Learning Trainer » Niveau 2. Certifiée EQ-i 2.0 intelligence émotionnelle et EQ-i 2.0 360 - Formatrice diplômée du Master 1 de Psychologie Sociale et titulaire du Master 2 Administration des Entreprises de l'IAE.

**Organisme référencé Qualiopi FR058378-1 pour les actions de formation.**

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

### Personnalisation du parcours de formation :



Les documents règlementaires sont disponibles en ligne sur le site [www.active-talents.com](http://www.active-talents.com). Les conditions d'accueil et d'accès des publics en situation de handicap sont adaptées individuellement pour nos formations. Merci de nous contacter à l'adresse [contact@active-talents.com](mailto:contact@active-talents.com)

Fait à Nice, le 1<sup>er</sup> janvier 2024

Contact : Patricia Dupuy

Référente pédagogique

Tél. : +33 (0)6 22 536 936

Courriel : [pdupuy@active-talents.com](mailto:pdupuy@active-talents.com)