



2
Jours

Les spécificités de la relation client par téléphone

dans COMMUNICATION ORALE - COMMUNICATION ORALE / Réf : EFF-COO-11

Objectifs de la formation

- Identifier les enjeux de la relation client à distance
- Gérer la communication verbale
- Organiser une relation positive avec son client
- Identifier et gérer les situations à risque

Programme de la formation

A l'issue de la formation, les participants seront préparés à :

Jour 1 - Matin

1. Identifier les enjeux de la relation client à distance

- Les spécificités du téléphone
- La place du téléphone dans une relation client omnicanale

2. Savoir écouter

- L'écoute active
- Le questionnement et la reformulation

Jour 1 - Après-midi

3. Construire une relation client positive

- L'importance de la voix : ton, débit, volume



- Les formulations positives à privilégier

Jour 2 - Matin

4. Intégrer l'assertivité dans ses relations téléphoniques

- Savoir se positionner vis-à-vis de son interlocuteur
- Etablir une relation gagnant - gagnant

5. Examiner les étapes de l'échange

- Connaître, convaincre, conclure
- L'importance de la directivité

Jour 2 - Après-midi

6. Gérer les situations à risque

- Identifier les clients difficiles
- Traiter les objections
- Anticiper les situations complexes
- Gérer les réclamations

Pré-requis

Aucune connaissance préalable n'est requise pour suivre cette formation

Public cible

Tout public



Pédagogie

Méthodes pédagogiques

- Pédagogie active et ludique : mises en situation, jeux de rôles, échanges interactifs expérientiels.
- Autodiagnostic de son stress.
- Apports théoriques et méthodologiques.

Modalités d'évaluation

- Evaluation formative tout au long de la formation, sanctionnée d'une attestation de formation reprenant l'ensemble des objectifs pédagogiques.
- Cette attestation sera délivrée à chaque participant à l'issue de la formation.

