



2
Jours

Le métier de Téléconseiller

dans RELATION CLIENT - CENTRE D APPELS / Réf : RCL-APPL-05

Objectifs de la formation

- Savoir accueillir par téléphone
- Développer des capacités relationnelles et d'écoute
- Gérer les techniques d'expression
- Adapter son expression pour éviter les conflits et savoir les gérer
- Gérer le côté commercial de la communication

Programme de la formation

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

Jour 1 - Matin

1. Gérer la communication par téléphone

- Cerner les enjeux
- Annoncer clairement sa société
- S'exprimer clairement au téléphone, adapter son vocabulaire
- Adapter le ton de sa voix, le rythme
- La communication non-verbale
- Savoir écouter

Jour 1 - Après-midi

2. Identifier les bases de la relation client

- Identifier rapidement son interlocuteur et ses attentes
- Ecouter le client
- Reformuler
- Passer du conseil à la vente
- Argumenter clairement et simplement



- Apporter une réponse
- Prendre congé

Jour 2 - Matin

3. Gérer l'entretien

- L'assertivité
- Gérer le temps passé
- Améliorer le questionnement
- Garder le cap

4. Détecter des situations difficiles

- Connaître les différents types de clients
- Garder sous contrôle les clients difficiles
- Prendre congé d'un client bavard
- Gérer ses émotions
- Récupérer entre deux appels
- Savoir traiter les objections

Jour 2 - Après-midi

5. Savoir évaluer son activité

- Trouver régulièrement de nouvelles sources de motivation
- Mettre en avant la satisfaction client
- Faire remonter les objectifs et les remarques des clients
- Identifier les FAQ

Pré-requis

Aucune connaissance préalable n'est requise pour suivre cette formation

Public cible

SAS LEXOM

au capital de 25 000,00 €

Siège social : 155 Avenue René Privat - 07000 PRIVAS

N° SIRET : 510 869 274 00066 - RCS Aubenas

Code NAF : 85.59A / N° TVA Intra : FR 74510869274



LES FILIALES DU GROUPE LEXOM :





Toute personne souhaitant découvrir le métier de téléconseiller

Pédagogie

Méthodes pédagogiques

- présentations théoriques : concepts, outils et méthodes
- analyse d'articles/documents professionnels
- étude de cas pratiques issus des situations client
- interactivité avec le formateur

Modalités d'évaluation

- réalisation de cas pratiques
- mise en application des méthodes
- une attestation de formation reprenant l'ensemble des objectifs pédagogiques sera délivrée à chaque participant à l'issue de la formation.

