



TECHNICIENS: GESTION DE LA RELATION CLIENT AU TÉLÉPHONE

Améliorer la prise en charge client et gérer les situations difficiles



PROGRAMME

Accessible en :



Intra-entreprise

- **Pour qui ?** Techniciens de Service Client - Techniciens de Service Après-vente - Techniciens de service Assistance
- **Prérequis :** aucun
- **Profil de l'intervenant :** Consultant Senior et coach , expert vente et relation client
- **Durée du programme :** 2 jours soit 14 heures

J -15 > Votre formation se prépare dès maintenant : questionnaire personnalisé sur votre mission, vos enjeux, difficultés et cas rencontrés

1 | Adopter un comportement «commercial» au téléphone

- › L'enjeu et les modalités de la satisfaction client (notamment au téléphone)
- › La notion de filtre ou pourquoi nous pouvons ne pas comprendre notre interlocuteur
- › L'impact de son non-verbal sur la relation avec le client au téléphone

2 | Traiter un appel en marquant une vraie qualité d'accueil

- › Les réflexes de base de la réception d'appels
- › L'accusé-réception pour matérialiser son écoute
- › L'attention au vocabulaire
- › La formulation d'une explication avec de vraies qualités pédagogiques
- › La gestion de sa méconnaissance face à une question délicate

3 | Faire préciser le problème ou la demande de son interlocuteur

- › Les pièges du langage qui aboutissent à un «dialogue de sourd» et à l'énervement mutuel
- › Les types de questions et leur utilisation
- › La reformulation pour vérifier sa compréhension

4 | Traiter efficacement une réclamation

- › Le rôle de l'écoute pour marquer sa prise en considération
- › La prise de responsabilité
- › La recherche de la meilleure solution possible et ses étapes de mise en oeuvre
- › L'engagement personnel

5 | Gérer la charge émotionnelle pour apaiser la situation

- › La prise compte de l'émotion du client par l'empathie
- › La technique de la dramatisation pour accorder de l'importance au client
- › Les astuces pour évacuer son stress suite à un échange tendu
- › Le rôle de la respiration dans la régulation de ses propres émotions

6 | Réagir aux critiques de manière posée

- › La trame SARCAQ pour répondre à un "pic" du client, sur l'entreprise, ses produits ou ses collaborateurs
- › L'appel au respect en cas d'attaque personnelle

Pendant la formation > mises en situation complétées à partir de vos cas réels

Clôture de la formation :

- › Synthèse et points d'ancrage
- › Formalisation du plan d'action personnalisé pour activer les nouveaux comportements



Objectifs pédagogiques

COMMENT FAIRE POUR ...

- 1 Adopter un comportement "commercial" au téléphone
- 2 Traiter un appel en marquant une vraie qualité d'écoute
- 3 Faire préciser le « problème » ou la demande de son interlocuteur
- 4 Traiter efficacement une réclamation
- 5 Gérer la charge émotionnelle pour apaiser la situation
- 6 Réagir aux critiques de manière posée



MODALITÉS D'ÉVALUATION

Avant la formation : Identifier ses **attentes**, remonter ses **difficultés**, son **contexte**

En fin de formation : **Auto-évaluer sa progression** sur chaque objectif pédagogique

Après la formation : **Donnez votre avis** sur l'utilité de la formation de retour à votre poste !



VOTRE FORMAT



Intra-entreprise : Votre formation s'adapte à vos **enjeux réels**. Vos équipes se forment ensemble aux dates qui vous conviennent

TARIFS

- **Intra entreprise : 3620 € - 2 jours - 8 participants** (frais déplacement non inclus)

Tous nos tarifs sont **NETS** : TVA non applicable, article 293 B du CGI (exonération des organismes de formation de TVA)



INCLUS DANS VOTRE FORMATION :

- **Vos fiches mémos pocket** → l'essentiel des méthodes toujours sur vous !
- **Un Plan d'action personnalisé** → Fil rouge complété durant la formation
- **Un SAV Pédagogique** → 5 échanges mail/participant pendant 6 mois
- **Un Questionnaire préparatoire** → pour mieux vous connaître avant la formation



**ECHANGER SUR VOS BESOINS
PROGRAMMER UNE DATE**

Nos activités pédagogiques : 4 temps pour ancrer durablement ...

- | | |
|---|--|
| "Délic" : tests, auto-diagnostics pour activer la prise de conscience | "MécaniC" : exercices mécaniques pour s'approprier les techniques |
| "PratiC" : des simulations avec un cadre et un objectif définis | "VéridiC" : un entraînement semi-réel pour faciliter le transfert |

Tel. : +33 (0) 950 05 60 60

Site : www.capitecorpus.com

Email : info@capitecorpus.com

Capite Corpus -
Organisme de formation
45 rue Ste Geneviève - 69006 Lyon

Capite Corpus est
concepteur et diffuseur exclusif
de cette formation

n° de formation professionnelle : 82690854469
RCS Lyon - SIRET : 449 928 951 00044

RCTT



Vous êtes en situation de **handicap** : nous sommes là pour personnaliser votre accompagnement : **[nous contacter](#)**