



RELATION CLIENT AU TÉLÉPHONE

Maîtriser les fondamentaux pour une prise en charge optimale et qualitative



PROGRAMME

Accessible en :



Intra-entreprise

- **Pour qui ?** Tout collaborateur en contact téléphonique avec les clients, qu'il soit régulier ou occasionnel.
- **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 | Connaître et comprendre les mécanismes de la communication interpersonnelle au téléphone

- La notion de « filtre de perception » ou pourquoi nous pouvons ne pas comprendre notre client
- Les conséquences de l'existence du filtre dans l'interaction avec l'appelant

2 | Mettre la forme (la communication non-verbale et la voix) au service de son message

- L'importance des détails dans la communication
- L'impact de la communication non verbale (CNV) sur son interlocuteur
- La notion de « congruence » ou en quoi le fait de dire les choses ne suffit pas si la voix ne porte pas le message
- Le travail de la voix sur ses modalités (articulation/rythme/débit)
- La synchronisation sur le client

3 | Matérialiser son écoute de différentes manières pour capter toute l'information utile

- Les 3 types d'écoute
- Le principe de l'accusé-réception (A/R) pour prendre en compte le besoin de reconnaissance du client
- La nécessaire reformulation

4 | Questionner efficacement l'appelant pour comprendre sa situation et sa demande

- L'importance de la qualification de la demande pour mieux la comprendre
- Les différents types de question (ouverte, fermé, alternative, à choix multiple)
- La boussole du langage pour clarifier la demande et lever les imprécisions

5 | Formuler une explication claire et convaincante

- Les différents niveaux de langage : familier, courant, soutenu
- L'effort pédagogique pour donner des explications compréhensibles et claires pour l'appelant
- La gestion de notre propre méconnaissance, autrement, quoi dire quand on a pas la réponse, sans se décrédibiliser

6 | Mettre en oeuvre l'ensemble des réflexes qui contribuent à une prise en charge de qualité

- La corrélation entre durée d'attente et état émotionnel du client en appel entrant
- Les réflexes relationnels de prise en charge qualitatif d'un client
- La gestion des silences au téléphone
- Le cas particulier de la mise en attente de l'interlocuteur

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

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 |



Objectifs pédagogiques

COMMENT FAIRE POUR ...

- 1 Connaître et comprendre les mécanismes de la communication interpersonnelle au téléphone
- 2 Mettre la forme (la communication non verbale et la voix) au service de son message
- 3 Matérialiser son écoute de différentes manières pour capter toute l'information utile
- 4 Questionner efficacement l'appelant pour comprendre sa situation et sa demande
- 5 Formuler une explication claire et convaincante
- 6 Mettre en oeuvre l'ensemble des réflexes qui contribuent à une prise en charge de qualité



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**



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

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

RC TEL