TECHNICIENS : GESTION DE LA RELATION CLIENT AU TÉLÉPHONE

Allier diagnostic technique et qualité relationnelle au téléphone

CAPITE CORPUS

2 jours • 14 heures | **3 à 8 participants** | **Intra-entreprise / individuel**

À QUI S'ADRESSE CE PROGRAMME ?

Techniciens de Service Client - Techniciens de Service Après-vente - Techniciens de service Assistance

Prérequis : aucun

Intervenant : consultant senior et coach, expert vente et relation client

DÉLAI DE MISE EN OEUVRE

Entre 1 et 2 mois à compter de la demande

ACCESSIBILITÉ

Vous êtes en situation de handicap : nous sommes là pour personnaliser votre accompagnement.
Nous contacter.

LES + DE CETTE FORMATION :

- **Prendre conscience de son impact au téléphone :** des exercices de communication pour comprendre le rôle de son comportement dans la satisfaction client
- **S'entraîner à diagnostiquer par le questionnement :** faire préciser un problème technique et reformuler pour éviter les malentendus
- **Rendre la technique accessible :** expliquer simplement une solution, et rester crédible même sans avoir la réponse
- **Agir sur les appels difficiles :** réclamations, appelants tendus et critiques sur l'entreprise traités avec méthode en jeux de rôles

VOTRE FORMAT & VOS TARIFS

Intra-entreprise

Votre formation s'adapte à vos enjeux réels. Vos équipes se forment ensemble aux dates qui vous conviennent. Vous souhaitez adapter ce programme, n'hésitez pas à nous contacter

3 620 € / 2 jours • 8 participants
Frais de déplacement non inclus

Training individuel

Un accompagnement personnalisé à partir de ce programme pour progresser rapidement. Vous travaillez exclusivement sur vos situations, à votre rythme, en toute confidentialité.

1 790 € / 8 heures
4 classes virtuelles de 2 heures en face à face

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

INCLUS DANS VOTRE FORMATION

Des 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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Avant : identifier ses attentes, remonter ses difficultés, son contexte

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

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

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
Concepteur et diffuseur exclusif de cette formation • N° de formation professionnelle : 82690854469
RCS Lyon - SIRET : 449 928 951 00044

TECHNICIENS : GESTION DE LA RELATION CLIENT AU TÉLÉPHONE

OBJECTIFS ET PROGRAMME

CAPITE CORPUS

NOS ACTIVITÉS PÉDAGOGIQUES : **DécliC** : tests et auto-diagnostics **MécaniC** : exercices d'entraînement **PratiC** : mises en situation avec débriefing **VéridiC :** entraînement sur vos situations réelles

J-7 **Votre formation se prépare dès maintenant :** questionnaire personnalisé sur votre mission, vos enjeux, vos difficultés et les cas rencontrés.

JOUR 1

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

EN PRATIQUE

- Jeu de communication : guider son interlocuteur par la seule parole
- Training : se mettre à la place d'un client mécontent

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

EN PRATIQUE

- Exercices : repérer et remplacer les mots qui crispent
- Training : expliquer une solution technique simplement
- Training : répondre quand on n'a pas la réponse

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

EN PRATIQUE

- Exercices : faire préciser une demande floue
- Training : questionner et reformuler pour qualifier une demande

JOUR 2

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

EN PRATIQUE

- Training : traiter une réclamation de bout en bout

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

EN PRATIQUE

- Training : répondre avec empathie à un appelant tendu
- Training : retrouver son calme par la respiration

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

EN PRATIQUE

- Exercices : accuser réception d'une critique
- Training : répondre à une critique visant l'entreprise ou ses produits

Clôture de la formation :

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

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
Concepteur et diffuseur exclusif de cette formation • N° de formation professionnelle : 82690854469
RCS Lyon - SIRET : 449 928 951 00044