

## LA RELATION CLIENT AU TELEPHONE

*Etablir une relation client efficace et réussie au téléphone*

### COMPETENCES VISEES

- )] Traiter efficacement tous les appels
- )] Gérer les situations difficiles en maintenant un lien commercial
- )] Garantir l'image de l'entreprise à travers une communication professionnelle adaptée

### La communication par téléphone

- )] Les particularités des échanges téléphoniques
- )] Les bases d'une communication efficace
- )] La voix, vecteur d'image et d'émotions

### L'image de l'entreprise

- )] L'image des produits, des services et de la qualité
- )] La clarté des informations
- )] La disponibilité : écouter et comprendre

### L'écoute active

- )] Le questionnement ciblé
- )] La reformulation
- )] La mise en confiance

### La prise de parole

- )] La conviction à travers les propos
- )] La transmission d'informations, de conseils
- )] La solution : valoriser les points positifs
- )] Le transfert et la mise en attente

### La conclusion

- )] Le rappel des points décidés
- )] La prise de décision : faciliter et accompagner
- )] La mise en avant de la satisfaction client
- )] La prise de congé

### Les situations complexes

- )] L'insatisfaction, le conflit et les réclamations : 3 situations distinctes
- )] La fidélisation du client par le biais d'une gestion efficace et positive de situation complexe
- )] L'annonce d'éléments complexes (problème de paiement, de livraison, etc...)

### Public

Tout public

### Pré requis

Aucun

### Durée

2 jours

### Suggestion de compléments

La gestion des litiges clients

Accueil physique et téléphonique

La gestion du stress et des conflits

### Les + pédagogiques

Mise en situation contextualisée

Adaptation aux spécificités du secteur d'activités

Jeux de rôle

### Agence de St Jean d'Angély

6 Avenue Pasteur  
17400 SAINT JEAN D'ANGELY  
05.46.32.65.16  
contact@envolformation.com

### Agence de La Rochelle

10 Rue de Suède  
17000 LA ROCHELLE  
09.53.09.78.15  
larochelle@envolformation.com

### Agence de Niort

85 Rue Saint Jean  
79000 NIORT  
09.80.63.29.73  
niort@envolformation.com