

### Les fondamentaux de la Gestion Relation Client par téléphone

| MODALITÉS D'ACCÈS  | OBJECTIFS   |                        |
|--|---|------------------------|
| <p><b>Public visé :</b><br/>Personnes travaillant dans la relation client par le canal téléphonique</p>  | <p><b>OBJECTIFS DE FORMATION</b></p> <p>Acquérir et/ou renforcer les connaissances et les compétences du conseiller dans une démarche d'amélioration continue de la satisfaction client et dans l'efficience du traitement des demandes clients</p>   |                        |
| <p><b>Prérequis :</b><br/>Être en contact avec des clients au téléphone</p> <p><b>Nombre de stagiaires :</b> 4 à 8</p> <p><b>Durée :</b> 14 heures</p> <p><b>Lieu :</b><br/>à déterminer</p> | <p><b>OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Définir la notion de relation client à travers son évolution et ses canaux</li> <li>- Identifier mon rôle et mes responsabilités (les qualités attendues) en tant qu'acteur de la relation client</li> <li>- Comprendre et expérimenter les mécanismes de la communication</li> <li>- Distinguer les spécificités de la communication au téléphone et expérimenter les composantes de la voix</li> <li>- Identifier les différentes étapes d'un entretien professionnel et leur intérêt (entrant / sortant)</li> <li>- Ancrer les acquis</li> <li>- Formaliser son plan de progrès</li> </ul> |                        |
| <p><b>Accessibilité :</b><br/>Formation accueillant des personnes en situation de handicap<br/>Nous contacter pour détails des modalités</p>   | <th data-bbox="631 959 2184 1034">MODALITÉS PÉDAGOGIQUES</th>   | MODALITÉS PÉDAGOGIQUES |
| <p><b>Calendrier :</b><br/>À établir conjointement<br/>Défini selon vos besoins</p>  | <p><b>TECHNIQUES PÉDAGOGIQUES</b></p> <p>Exercices d'application en individuel et en sous-groupe<br/>Mise en situation professionnelle<br/>Echanges - Débats</p>  |                        |
| <p><b>Tarif :</b><br/>2400€ HT hors frais</p>  | <p><b>ÉVALUATION</b></p> <p>Présentation et recueil des attentes<br/>Mise en situation<br/>Auto-évaluation - Grille d'observation<br/>Retours d'expériences</p>   |                        |
|  | <p><b>FORMALISATION</b></p> <p>Attestation de fin de formation envoyée par mail à l'issue de la formation</p>   |                        |
|  | <p><b>LISTE DES PARTICIPANTS</b></p> <p>À transmettre en amont de la tenue de la session</p>  |                        |

## PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

| OBJECTIFS   | CONTENU   | TECHNIQUES  |
|---|---|---|
| Définir la notion de relation client à travers son évolution et ses canaux                                  | <b>Les grandes étapes de la relation client</b><br>- Définition de la relation client<br>- Petite histoire de la relation client<br>- La relation client multicanal   | Echanges - débats<br>Apport théorique<br>Exercice d'application : quel canal pour mes clients ? Pourquoi ?  |
| Identifier mon rôle et mes responsabilités (les qualités attendues) en tant qu'acteur de la relation client | <b>Les attentes de mes clients</b><br>- Les 10 qualités attendues par mes clients<br>- La notion de qualité perçue  | Remise d'articles, réflexion des participants<br>Echanges - débats<br>Apport théorique<br>Exercice d'application en individuel ou en sous-groupe  |
| Comprendre et expérimenter les mécanismes de la communication   | <b>La relation client : savoir communiquer</b><br>- Les principes de la communication interpersonnelle<br>- Ce qui influe sur la qualité d'un échange avec un client  | Travail collégial de définition de la communication<br>Apport théorique<br>Exercices de communication en face à face avec débriefing et auto-évaluation   |
| Distinguer les spécificités de la communication au téléphone et expérimenter les composantes de la voix     | <b>Les spécificités de la communication au téléphone</b><br>- Les canaux d'expression<br>- Le langage adapté et son impact<br><b>Les spécificités de la voix</b><br>- Les composantes du vocal  | Echange sur les différences entre la communication en face à face et par téléphone<br>Exercices d'application " Les mots pour le dire "<br>Exercices d'application sur le ton et l'articulation |
| Identifier les différentes étapes d'un entretien professionnel et leur intérêts (entrant / sortant)         | <b>La structure d'un entretien : les 4 C</b><br>- Connaître : créer un rapport de qualité dès les premières secondes<br>- Communiquer : compréhension de la demande – les techniques d'écoute active<br>- Convaincre : formuler sa réponse - construire sa réponse<br>- Conclure : conclure un entretien et prendre congé | Travail d'identification des étapes d'un entretien et l'intérêt de chacune de celle-ci par groupe.<br>Apport théorique<br>Exercices d'application en individuel ou en sous-groupe               |
| Ancrer les acquis<br>Formaliser son plan de progrès   | <b>Ancrer les acquis</b><br><b>Construire sa boîte à outils</b>   | Mises en situation professionnelle<br>Grille d'observation<br>Auto-évaluation   |