

Optimiser sa relation client au téléphone

Description

Imaginez : votre téléphone sonne, vous décrochez, et en quelques secondes, tout se joue. Votre voix devient votre sourire, votre posture, votre regard. Cette formation vous plonge dans l'art subtil de la communication téléphonique, là où chaque mot, chaque intonation, chaque silence compte. Vous apprendrez à accueillir, questionner, rassurer, conclure... avec professionnalisme et humanité. Que l'appel soit entrant ou sortant, routinier ou délicat, vous saurez transformer chaque échange en une expérience fluide, personnalisée et positive. Parce qu'au bout du fil, c'est bien plus qu'une voix qu'on entend : c'est une relation qu'on construit.

Informations pratiques

Durée	1 jour (présentiel) / 3 x 2 heures (classe virtuelle)
Modalités	Présentiel, Distanciel, Intra-entreprise
Public cible	Pour tout collaborateur ayant des communications par téléphone régulières
Tarifs	1500€ HT - Présentiel / 1950€ HT - Classe virtuelle

Objectifs

- Comprendre l'impact de sa communication par téléphone
- S'approprier les techniques pour contacter de manière professionnelle et efficace pour le client
- Adopter les bonnes pratiques dans les situations courantes

Programme détaillé

1. La communication au téléphone

- L'impact de la voix
- La déperdition de l'information
- Les paramètres de la voix
- Le vocabulaire adapté

2. Les étapes de l'accueil téléphonique

- Se préparer aux appels
- Se présenter lors d'appels entrants
- Identifier l'interlocuteur et l'objet de l'appel
- Questionner efficacement
- Personnaliser l'appel
- Conclure sur une note positive
- Les spécificités des appels sortants

3. Les bonnes pratiques dans les situations courantes

- La mise en attente
- Transférer un appel
- Prendre un RDV efficacement
- Reporter une réponse
- Le vocabulaire adapté

4. Anticiper les situations tendues

- Identifier les sources de l'insatisfaction
- Les règles d'or pour anticiper

Approche pédagogique

- Ateliers de partage d'expérience
- Apports méthodologiques et interactifs
- Nombreuses mises en situations (issues du terrain)

Modalités d'évaluation

- Questionnaire digital avant et après la formation pour évaluer la progression dans l'appropriation des notions
- Evaluations intermédiaires via des mises en situation, des quiz et des sollicitations variées de l'animateur

Accessibilité

Nous nous engageons à rendre cette formation accessible, avec des supports adaptés et des aménagements possibles selon les besoins de chaque participant.