

# MAÎTRISER LA RELATION CLIENT AU TÉLÉPHONE - E-LEARNING VIDÉO + COACHING



1RC102

4h30 dont 2h de coaching 990,00 €<sup>HT</sup>

## Objectifs

Valoriser l'image de l'entreprise par la qualité de sa relation téléphonique • Identifier les profils et les attentes de ses clients pour s'y adapter • Gérer les situations conflictuelles au téléphone

### Profil Stagiaire(s)

toute personne en contact téléphonique avec des clients (services clients, SAV, accueil, réclamations, services hot-line)

### Profil Animateur(s)

cette formation Relation Client est assurée par un expert en communication et Relation Clients

## Contactez-nous

Conseiller formation  
09 88 66 10 00  
inscriptions@demoss.fr



## Résumé

Cette formation aborde les thématiques suivantes : les spécificités de la relation téléphonique ; les étapes essentielles d'un entretien téléphonique ; la gestion des situations délicates ou conflictuelles.

Ce parcours multimodal, 100% à distance, est composé de ressources digitales en ligne sous la forme d'un cursus de vidéos et de quiz (de positionnement et de validation), complétées par des séances de coaching téléphoniques individuelles adaptées aux besoins de l'apprenant.

## MODULES

### Test Amont

Ce parcours débute par un test de connaissances composé d'une série de 20 questions qui permettent de positionner et anticiper les besoins d'accompagnement de l'apprenant

### Coaching Préparatoire

Un coaching personnalisé de 30 min par téléphone ou visioconférence est organisé avec un coach expert en début de formation pour échanger avec l'apprenant sur ses attentes, orienter son apprentissage en fonction de ses besoins et de ses résultats au test, et définir ses propres objectifs personnels

### Vidéo : Maîtriser la Relation Client au Téléphone

En moyenne, 90 min de formation digitale en séquences de 5min pour comprendre, acquérir et approfondir ses connaissances sur la thématique

- **S'adapter aux spécificités de la communication téléphonique**

Connaître les attentes actuelles des clients lors d'un entretien téléphonique  
Détecter le profil de son interlocuteur pour se synchroniser  
Travailler le para-verbal et le verbal pour pallier l'absence du visuel : . utiliser sa voix, pratiquer le vocabulaire positif  
Valoriser l'image de l'entreprise et se différencier par ses techniques et attitudes : . écoute active, reformulation moderne non " scriptée ", empathie  
Maîtriser les fondamentaux d'un accueil téléphonique : . filtrage, mise en attente, transfert, répondeur  
Préparer ses appels

# MAÎTRISER LA RELATION CLIENT AU TÉLÉPHONE - E-LEARNING VIDÉO + COACHING



1RC102

4h30 dont 2h de coaching 990,00 €<sup>HT</sup>

- **Maîtriser les 4 étapes essentielles d'un entretien téléphonique**

Se présenter en inspirant confiance Découvrir les besoins de son client (SONCAS) par un questionnement conduit avec tact Convaincre son client en s'adaptant à son profil et à son SONCAS ; en répondant aux différents types d'objections Conclure sur une impression professionnelle, courtoise et valorisant le client

- **Savoir gérer les situations délicates et conflictuelles**

Comprendre les mécanismes de conflits Prendre conscience de sa responsabilité dans le litige : . interprétation, opinion, jugement... Gérer ses émotions Accueillir les émotions de ses clients : . canaliser les bavards, rassurer les inquiets, faire parler les " taiseux ", apaiser les impatientes, recadrer avec tact les agressifs Adopter la bonne attitude pour trouver une relation Gagnant-Gagnant orientée solutions Pratiquer l'assertivité

## Coaching Intermédiaire

Un coaching téléphonique ou par visioconférence, personnalisé de 30 min environ est organisé avec le coach expert pendant le cursus vidéo. Ce coaching permet de faire le point sur les apprentissages en relation avec les objectifs définis lors du 1er coaching. C'est également l'occasion de préciser les terrains d'application des éléments travaillés, de définir les mises en application, en préparation du coaching de bilan.

## Test Aval

Le test aval, composé également de 20 questions, est l'occasion d'évaluer sa progression au terme des différentes étapes du parcours. Il permet d'évaluer ses points de progrès et d'avoir une vision claire des compétences acquises et des axes d'amélioration à travailler

## Coaching de Bilan

En fin de parcours, une nouvelle séance de coaching par téléphone ou visioconférence d'une heure a lieu pour faire un bilan personnalisé, analyser les résultats des tests, identifier les axes de progrès et se fixer des objectifs pour l'avenir.

## Méthode pédagogique

Un coaching personnalisé indispensable pour adapter la formation à son propre besoin.