

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



3RC102

2h40 150,00 €<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)



## Contactez-nous

Conseiller formation  
09 88 66 10 00  
inscriptions@demos.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, 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)

## 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

### 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 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

### Test Aval



3RC102

2h40 150,00 €<sup>HT</sup>

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

## Structure

Dès validation de son inscription par DEMOS, l'apprenant reçoit par mail une confirmation d'accès sur le « HUB de formation à distance DEMOS ».

Cet accès est personnel et sécurisé par un mot de passe.

Durant la validité de son programme, l'apprenant se forme en réalisant, 100% à distance et à son rythme, ses modules eLearning à base de vidéos.

A tout moment, il peut solliciter le service d'Assistance Demos pour toute question d'ordre technique ou fonctionnel (prise en main de la solution).

L'apprenant est encadré par le service support Demos qui le suit régulièrement aux étapes clés de sa formation : relance si non connexion, félicitations, suivi individuel de la progression, clôture. Ce service d'encadrement est assuré par mail (messagerie intégrée au HUB).

A l'issue de la validité de son programme, l'apprenant reçoit, par mail, un certificat de réalisation conforme à ses réalisations.

A l'issue de son programme, l'apprenant est invité à répondre à un questionnaire de satisfaction.

## Méthode pédagogique

Une formation rapide à base de séquences vidéo pour connaître les principes essentiels de la Relation Client.

2 quizz de 20 minutes chacun

1h15 de vidéos en 9 séquences

1 test d'assertivité, 15 minutes

Encadrement