



# Programme de formation

## Accueil téléphonique

## Relation client

### Le but de la formation

**Développer ses compétences d'accueil et de relation client au téléphone**  
**Transmettre les valeurs de son entreprise**

### Les objectifs de la formation

1. Améliorer la qualité de l'accueil
2. Maîtriser sa présentation
3. Optimiser les relations client
4. Être agréable, positif, force de proposition
5. Développer sa capacité à convaincre au téléphone
6. Transformer le conflit en opportunité

### Les contenus de la formation

Le téléphone est souvent le premier lien entre le client et l'entreprise, transmettre en quelques mots une image en harmonie avec les valeurs de sa structure n'est pas toujours simple.

A l'aire de la communication, l'humain est quelques fois délaissé pour l'usage d'un standard automatique aussi froid qu'intransigeant.

#### Notre force ! Nos sentiments, nos capacités d'adaptation.

Nous vous proposons une formation pertinente basé sur des techniques téléphoniques fondées sur l'humain.

- Appels simulant différentes demandes par nos collaborateurs en tant que client mystère
- Entretiens téléphoniques avec chaque participant, afin d'établir un profil pour affiner les besoins de chacun
- Provoquer une situation délicate pour mesurer les capacités d'adaptation



**P.1**

A l'issu de la formation, un bilan pour chaque candidat précisant ses points forts et ses axes de progrès pourra être réalisé.

## Harmoniser l'accueil

Définir un message commun qui ;

- Accueil avec estime
- Porte les valeurs de votre structure
- Permet à chacun de se présenter
- Oriente et rassure l'interlocuteur

## La communication au téléphone

Communiquer au téléphone c'est dès le début proposer une relation gagnant/gagnant. Et pour cela il faut :

- Sourire
- Gérer nos sentiments, éviter de prendre la pression
- Calmer le rythme ou au contraire faire preuve de dynamisme
- S'adapter
- Être empathique
- Vouloir comprendre
- Proposer des solutions selon les règles de l'entreprise, trouver un compromis
- Transformer le conflit en opportunité
- Conclure le plus positivement possible
- Le langage verbal au téléphone, l'élocution : savoir adapter et calibrer sa voix au téléphone
  - Le débit et l'intonation au téléphone
  - Savoir rythmer sa voix, assurer un discours dynamique et accueillant
  - La notion de volume au téléphone : régler sa voix de façon à se faire entendre et ne pas agresser son interlocuteur

## Les étapes d'un échange

- Accueillir
- Ecouter
- Répondre aux attentes / poser les bonnes questions / comprendre et diagnostiquer
- Orienter / traiter les demandes / prendre et transmettre un message
- Détecter les situations sensibles
- Proposer des solutions ou un rappel
- Savoir conclure

## Trucs et astuces !

Afin de gagner en efficacité, nous vous proposons quelques techniques et outils simples traitants des thèmes suivants :

- Gestion du stress
- L'écoute active
- Définitions des besoins de l'appelant
- L'analyse transactionnelle
- PNL
- Relevé d'informations

## Nos principes d'action

Une formation s'articulant autour d'une partie théorique légère permettant l'acquisition de notions importantes, puis d'une partie pratique sous forme de mises en situation, Animation de formation à partir des méthodes actives principalement, permettant un apprentissage optimal et de méthodes interrogatives sous forme de questionnement, études de cas.

## Évaluation

- Evaluation formative, en cours de formation par le biais des mises en situation.
- Evaluation sommative par observation des stagiaires en situation réelle.
- Evaluation à froid à 3 mois
- Attestations de stage, certificats de réalisation, feuilles de présence

## Le public concerné

- Toutes personnes ayant une communication téléphonique au sein de l'entreprise.

### PRE-REQUIS :

- Aucun

## Informations complémentaires

- Formation accessible aux personnes en situation de handicap : nous [consulter](#)
- Délai d'accès pour inscription : 1 mois.

## Le lieu

- Chez le client

## La durée et les horaires

- Durée: 2 jours soit 14 heures, 9h-12h / 14h-17h30.



P.3

21/06/2022



- Horaires: Selon votre organisation

## Le formateur

**Ozias Fouti**, formateur Relation Client et APV, certifié DISC.

Pour nous joindre : 06.09.89.35.42, [gmerliere@gm-conseil-formation.fr](mailto:gmerliere@gm-conseil-formation.fr)

