



# Programme de formation

## Gestion des appels téléphoniques

### Le but de la formation

L'accueil téléphonique du client un outil stratégique pour l'entreprise : C'est une solution pour se différencier. L'objectif de la formation est donc de savoir accueillir, comprendre, écouter et apporter des solutions clients. Et de conserver un climat d'échange Gagnant/Gagnant, même dans les situations complexes ou face à des clients difficiles.

### Les objectifs de la formation

- ✓ Approfondir les fondamentaux de la communication téléphonique.
- ✓ Donner une bonne première impression.
- ✓ Savoir gérer sa voix quel que soit la situation (stress, client agressif ou tatillon,)
- ✓ Développer son écoute et savoir prendre des notes.
- ✓ Reformuler pour valider la bonne compréhension des 2 parties.
- ✓ Accueillir les objections pour mieux les traiter et développer quoiqu'il arrive la satisfaction client.
- ✓ Négocier, trouver une solution et faire valider le client.
- ✓ Traiter chaque appel avec tact comme si c'était le client le plus important de l'entreprise.
- ✓ Savoir gérer les situations délicates.
- ✓ Conclure l'entretien avec tact.

### Les contenus de la formation

- I. Les fondamentaux de la communication téléphonique.
- II. La formule d'accueil : présentez-vous !
- III. L'écoute active et la prise de note.
- IV. Trouver et organiser les solutions avec son client.
- V. Appels entrants versus appels sortants.
- VI. Traiter l'appel avec tact.
- VII. Etre à l'aise dans les situations délicates.

#### I. Les fondamentaux de la communication téléphonique

- a) Se présenter et donner une première bonne impression.
- b) Six qualités recherchées par le client

- c) Le sourire s'entend au téléphone.
- d) Les 8 comportements essentiels pour un bon accueil téléphonique

## II. La formule d'accueil : présentez-vous !

- a) L'élaboration de sa formule d'accueil client
  - L'impact de la voix,
  - Faire ressentir sa disponibilité client,
  - Reformuler,
  - Personnalisez vos dialogues,
  - Utilisez un langage positif.
- Atelier : l'élaboration de sa formule d'accueil client.

## III. L'écoute active et la prise de note

- a) Comprendre qui est le client et quelles sont ses attentes
- b) Identifier son interlocuteur « La personne »
- c) Comprendre le but de son appel « l'intellect »
- d) Prendre en compte les émotions « l'affect »
- e) Comprendre l'objectif de son appel et ce qu'il attend de vous.
- Atelier : méthode CQQCOQP

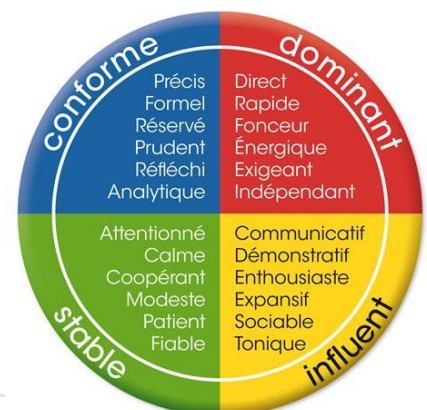
## IV. Trouver et organiser les solutions avec son client.

- a) Déterminer l'objectif et les moyens acceptables pour les deux parties.
- b) Négocier la mise en place d'un plan d'action timé.
- Atelier : Méthode OMDC

## V. Appels entrants versus appels sortants

- a) Posture
- b) Positionnement client par les couleurs du DISC
- c) Développer une argumentation adaptée aux attentes de son client (Rouge – Jaune- Vert – Bleu)
- d) Gestion de l'objection
- e) Négociation
- f) Obtenir l'adhésion client
- Atelier : initiation à la méthode de vente et à la communication interpersonnelle / construction d'un guide d'entretien

## VI. Traiter l'appel avec tact



- a) Faire patienter
  - b) Transférer
  - c) Reprendre un correspondant avec courtoisie.
  - d) Donner une réponse négative.
- Atelier : travail de mise en situation sur des cas réels

## VII. Être à l'aise dans les situations délicates

- a) Désamorcer les tensions.
  - b) Canaliser un interlocuteur bavard.
  - c) Calmer un mécontent, un agressif.
  - d) Gérer un impatient.
- Atelier : communication non-violente DESC

## 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 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

- Dans vos locaux

## La durée et les horaires

- Durée: 1 journée + ½ journée pour lever les freins et les difficultés exprimées en retour d'expérience.
- Horaires: 9h-12h30 / 14h-17h30.

## 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)