



Programme de formation

Relation client : Gestion des réclamations et relances clients

Module : Gestions des appels entrants, réclamations et relance des impayés

Le but de la formation

Développer ses compétences de gestion de situations difficiles au téléphone

Les objectifs de la formation

Améliorer la qualité du contact téléphonique
Maîtriser sa présentation, le débit et le volume de sa voix
Instaurer un climat de collaboration
Rappeler les raisons de l'appel
Développer une méthode d'écoute
Etre agréable, positif, force de proposition
Régler les impondérables
Remonter les bonnes informations

Les contenus de la formation

Le téléphone est un outil important de communication entre le client et les différents services de l'entreprise, A l'aire de la communication, le téléphone est quelques fois délaissé pour l'usage de l'email, mais il est difficile de percevoir le ton ou l'état d'esprit de son interlocuteur dans un message écrit, la voix permet d'apaiser en cas de conflits et l'échange instantané, permet de trouver plus facilement un terrain d'entente.

Notre force ! Nos capacités d'adaptation, et surtout notre objectivité , bien menée une relation téléphonique en complément d'autres supports (mails, catalogues, logiciels de suivis...) fait la différence.

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

Au préalable des outils d'analyses peuvent être mis en place en amont de la formation.



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
En cas de relance, rappeler les raisons de l'appel, le contexte...

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
Etre 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

Les étapes d'un échange

Se préparer avant l'appel

Accueillir

Ecouter

Répondre aux attentes / poser les bonnes questions / comprendre et diagnostiquer

Orienter / traiter les demandes / prendre et transmettre un message

Proposer des solutions , rdv 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
L'analyse transactionnelle
PNL

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.
- Attestation de stage
- Feuille de présence
- Certificat de réalisation
- Evaluation à froid : à 3 mois

Le public concerné

- SAV, Service contentieux...

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

Le formateur



Laury Lecomte, Consultant/ formateur depuis 14 ans

Domaines d'interventions :

- Management / développement personnel/gestion des conflits
- Prévention des risques professionnels.

Pour nous joindre : 06.09.89.35.42, gmerliere@gm-conseil-formation.fr



GM! Conseil Formation EURL au capital de 3000€
22 rue Marquise de Barol • 49360 Maulévrier • 06.09.89.35.42
gmerliere@gm-conseil-formation.fr • www.gm-conseil-formation.fr
Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 52490300149, auprès de la région Pays de la Loire
N° d'immatriculation : 799 459 573 R.C.S. Angers



P.3