

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant est capable de :

- Comprendre les enjeux d'une relation client réussie
- Gagner en directivité et clarté lors de l'échange téléphonique
- Gérer l'insatisfaction client de manière qualitative et efficace en adoptant une stratégie gagnante face à l'agressivité
- Garder son calme et se reprendre pour maintenir une relation gagnant/gagnant

Public

Toute personne amenée à échanger au téléphone avec des clients (téléconseillers, chargés de relation client, commerciaux...)

Prérequis

Aucun

Modalités d'admission

Admission sans disposition particulière

Durée

2 journées (14 heures)

Modalités pédagogiques

Formation en présentiel ou distanciel

Intervenant-e expérimenté-e et spécialiste dans son domaine d'intervention

Méthode active et participative

Alternance d'apports théoriques, de présentation d'outils, méthodes concrètes et mises en situation pratiques

Approche basée sur l'expérience des participants

Moyens et supports pédagogiques

1 vidéo projecteur

Connexion Internet

Support de cours numérique et attestation de formation remis en fin de formation

Modalités d'évaluation et de suivi

Mises en situation pratiques tout au long de la formation pour favoriser l'appropriation des concepts et outils abordés

Mémorisation des points essentiels de la formation avec des synthèses proposées régulièrement par l'intervenant

Complétion par l'intervenant-e d'une grille d'évaluation des acquis en fin de formation

Focus sur les enjeux d'une relation client réussie

- Les enjeux de la qualité de service et de la satisfaction client
- Identifier et comprendre les raisons d'insatisfaction d'un client
- Connaître les 2 types d'attente chez un client mécontent

Adapter sa communication au téléphone pour générer un effet positif sur le client

- La notion de filtre
- Les principaux écueils à éviter
- Le vocabulaire spécifique au téléphone : les expressions à favoriser et à éviter

Clarifier la situation de son interlocuteur et cerner ses attentes

- La distinction entre factuel et interprétation par le client
- Le réflexe questionnement pour explorer le problème du client
- Les spécificités de l'écoute active au téléphone
- La reformulation

Faire face au mécontentement ou à l'agressivité du client

- Traiter les objections
- Répondre aux réclamations
- Traiter l'insatisfaction tout en maintenant une relation préservée avec le client
- Intervenir au bon moment pour désamorcer la colère
- Trouver le ton juste
- Se sentir concerné tout en étant capable de prendre du recul
- Traiter et suivre le dossier en s'engageant personnellement
- Faire remonter les informations en interne pour capitaliser

Réguler ses propres émotions

- Identifier ses comportements en cas de tension
- Repérer les émotions en jeu et accepter les siennes
- S'approprier les techniques pour retrouver le contrôle de soi
- Oser dire non en préservant la relation