

# La relation client à distance : développez la qualité de vos appels

Réf : RCD



## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Intégrer les principes fondamentaux de la relation client adaptés au téléphone
- Perfectionner et positiver son comportement avec le client
- Mener de façon active un entretien et valoriser l'image de sa société
- Adapter son attitude et son discours aux attentes de son interlocuteur



2 jours soit 14h



Voir calendrier



650 €HT / participant



Public / Prérequis

Toute personne susceptible d'être en contact avec des clients par téléphone.

## PROGRAMME

### LES BASES DE LA COMMUNICATION AU TELEPHONE

- Le téléphone : on n'a pas 2 fois l'occasion de faire bonne impression !
- La reformulation : la compréhension de la demande de l'interlocuteur
- La prise en charge : la réponse à la demande
- Le discours : l'argumentation adaptée et illustrée
- La gestion de l'entretien : garder la maîtrise et gérer son temps
- La conclusion : la finalisation de l'accord avec formalisation éventuelle
- Le suivi : la transmission de l'information

### LE SAVOIR-ÊTRE AU TÉLÉPHONE

### LA MÉTHODE R.A.V.I.S. - LA VOIX : CANAL DES ÉMOTIONS

### UN ÉTAT D'ESPRIT : SOYEZ I.M.P.E.C.

### L'ÉCOUTE ACTIVE : PRATIQUER L'E.C.H.O.

### LE LANGAGE

#### L'ÉMISSION D'APPELS

- La prise de contact
- L'accroche
- La découverte
- La reformulation
- La proposition de solution(s)
- La conclusion
- La prise de congé

#### FINALISER LES APPELS ENTRANTS

- Logique des appels entrants
- Traitement d'un appel entrant
- Réalisation de tous types de vente dans le cadre des appels entrants
- Gestion du suivi d'appel

#### LA GESTION DES SITUATIONS DIFFICILES

- Les réclamations des insatisfaits
- Les rappels éternels
- Les relances délicates
- Comment dire non ?
- Le catalogue de réponses aux objections



Méthodes et Moyens pédagogiques

Apports théoriques et cas pratiques. Simulations d'entretiens filmées.

Salles équipées : vidéoprojecteur et paperboard. Chaque stagiaire dispose d'un support de cours papier ou électronique et de matériel de prise de notes.



Validation

Attestation de stage



Profil intervenant

Ancien responsable commercial, diplômé en commerce / export, expert en vente



Suivi et Évaluation de l'action

Exercices pratiques, simulations pour valider les acquis, compte rendu de fin de formation et analyse interne  
Questionnaire « évaluation de la formation » rempli par le stagiaire



La formation est accessible aux personnes à mobilité réduite et toute demande d'adaptation peut être étudiée en amont de la formation en fonction du besoin des personnes. Nous contacter pour plus d'informations



Lieu : Site de Metz : JCD FORMATION - 193 rue Metman - 57070 METZ - 03 87 37 97 70  
Site de Pompey : KAPEDIA - 132 Rue Léonard de Vinci - 54340 POMPEY - 03 83 49 80 80

Document mis à jour le 16/11/2022