# 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.

#### **PROGRAMMF**

#### 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

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



### 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



Document mis à jour le 04/07/2022



JCD & CO 193 Rue du Général Metman - 57070 METZ - Tél. +33 (0)3 87 18 49 20 - Fax. +33 (0)3 87 18 49 21 SASU au capital de 200 000,00 € N°SIRET 801 879 586 00031. APE6202A N° Déclaration d'activité 41 57 03486 57 Ce document est la propriété du Groupe JCD. Il ne peut être reproduit ou modifié sans autorisation écrite.