****

**FORMATION DEVELOPPER LA RELATION CLIENT PAR TELEPHONE : DEVELOPPER LA QUALITE DE VOS APPELS**

La relation client par téléphone est un pilier essentiel pour développer ou valoriser l'image de son entreprise. Se former et former ses collaborateurs sur les techniques de la relation client et de la communication téléphonique est donc devenu indispensable. Cette formation à la relation client par téléphone vous permettra d'appréhender le traitement des appels avec professionnalisme.

Le contenu de ce programme de 24 heures se veut essentiellement pratique, afin d’assimiler rapidement des compétences relatives à la fidélisation, à la prospection et à la satisfaction client.

Notre formation à la relation client par téléphone vous est proposée en ligne et en présentiel.

**OBJECTIFS PEDAGOGIQUES**

À l’issue de cette formation, les participants seront capables de :

* Intégrer les principes fondamentaux de la relation client adaptés au téléphone, perfectionner et positiver son comportement avec un client
* Mener de façon active un entretien et valoriser l'image de qualité de votre société
* Recueillir les informations nécessaires au traitement d'un appel téléphonique
* Mieux adapter l'attitude et le discours aux attentes de son interlocuteur, utiliser le téléphone comme un outil de tous les jours

1. ***PROGRAMME DE FORMATION***

***Module 1 : Retour sur les enjeux de la relation clients au téléphone : le principe de l'image virtuelle***

* Pourquoi travailler sa communication par téléphone ?
* Quel est l'impact de sa communication auprès de vos clients, prospects ou usagers sur l'image de votre structure ?
* Quels sont les droits et missions des collaborateurs d'une entreprise en matière de communication ?

***Module 2 : Identifier les spécificités de la communication par téléphone***

* Appréhender le principe de la communication téléphonique
* Travailler son expression verbale : ton, voix, vocabulaire
* Appréhender les expressions propres à la communication par téléphone
* Développer un climat agréable favorable à l'échange
* La notion d'image virtuelle : la communication non verbale
* La notion de synchronisation au service de la relation client

***Module 3 : Maîtriser les techniques spécifiques à la prise d'un appel téléphonique***

* Savoir accueillir et identifier un client ou prospect avec professionnalisme
* Identifier les attentes et l'objet de l'appel en utilisant les techniques de questionnement
* Développer son attitude d'écoute
* Travailler sa reformulation pour valider votre compréhension de la demande
* Adapter sa réponse en fonction de la demande
* Orientation vers un autre service
* Renseignement sur des offres ou services
* Faire adhérer
* Régler les litiges

***Module 4 : Maîtriser les techniques de conclusion : Quand et comment conclure ? S'assurer d'avoir répondu aux attentes, engager un suivi si nécessaire***

* Savoir gérer sa relation client au téléphone avec efficacité
* Développer son empathie, renforcer son assertivité grâce à quelques repères pour mieux conduire un entretien
* Intégrer la notion de gestion d'un appel : Le timing d'un entretien où comment gérer la durée d'un appel
* Appréhender les techniques permettant de limiter les tensions au téléphone

1. ***PUBLIC CIBLE & PREREQUIS***

***Prérequis***

Il est recommandé d'avoir une activité liée au téléphone pour suivre la formation relation client par téléphone.

***Public Cible***

Tout public, Agents de maîtrise, Cadres, Commerciaux, Managers

1. ***METHODES PEDAGOGIQUES***

* Apports théoriques et pratiques
* Exercices pratiques
* Mises en situation
* Support de cours formation relation client par téléphone
* Auto évaluation préalable en amont de la formation
* Évaluation des acquis en fin de formation

1. ***FORMAT, DUREE, ET COUT DE LA FORMATION***

**Durée** : 2 jours (03 heures par séance)

**Format** : En présentiel ou à distance ou en formule alternée.

**Prix :** 10000 FCFA / personne

1. ***FORMATION SUR MESURE***

Pour les entreprises et les particuliers nous vous proposons des formations sur-mesure adapté à vos besoins, vos objectifs et qui répond à vos attentes et au niveau des participants.

***Comment procéder ?*** Il vous suffit de nous faire part de vos besoins en remplissant un formulaire de renseignement :

* Disponible dans notre centre
* Accessible en ligne via ce lien **:** [**exprimer votre besoin**](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeiGMG2YyndI3UpqDfTu9qBJYvhpACzUnioVM_8OE4nxb4qfg/viewform?usp=header)

**PROCHAINE SESSION :**

**Date : 05 MARS 2025**

**Lieu : Bonamoussadi face hôtel saint James**

[**s’inscrire**](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeiGMG2YyndI3UpqDfTu9qBJYvhpACzUnioVM_8OE4nxb4qfg/viewform?usp=header)**.**

****Pour plus d’informations et pour s’inscrire, contactez-nous dès maintenant ou cliquer sur

