

► Communication Orale  
 ► Formation en Intra-entreprise




**Formation téléphonique pour la relation clientèle**

2 jours  
 [ 14 heures ]  
 COFTR368

plan de cours disponible à l'adresse <http://www.adhara.fr/rh-coftr368.aspx>

## OBJECTIF

- A l'issue de cette formation, le participant sera capable de :
- Approfondir les connaissances de base de la communication téléphonique.
  - Maîtriser les techniques et outils pour être opérationnel dans la mission d'accueil téléphonique.
  - Progresser ainsi dans sa communication verbale

## PUBLIC

Toute personne chargée de l'accueil téléphonique et de la relation client dans une entreprise.

## PÉDAGOGIE

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de confrontation d'expériences. Des exercices pratiques accompagnent les apports théoriques et permettent un entraînement concret.

## RÔLE DU FORMATEUR

Le formateur est attentif à ce que chaque participant s'approprie méthodes et outils. Il pratique un accompagnement comportemental personnalisé à chaque apprenant par des méthodes d'écoute et de questionnement.

## OUTILS UTILISÉS

### selon les besoins de la formation

Écoute active  
 P.N.L. (programmation neuro-linguistique) et A.T. (analyse transactionnelle) Systémique (analyse des systèmes)  
 Un support de cours est distribué à chaque participant.

## POINTS FORTS

Chaque participant reçoit avant le stage un document sur lequel il précise ses attentes. Ce document permet au formateur d'orienter la formation en fonction des objectifs de chacun.

## CONTENU

### 1 Phase 1

- > Le téléphone : outil de communication

▶ Communication Orale  
 ▶ Formation en Intra-entreprise




**Formation téléphonique pour la relation clientèle**  
 2 jours  
 [ 14 heures ]  
 COFTR368

plan de cours disponible à l'adresse <http://www.adhara.fr/rh-coftr368.aspx>

- > La communication verbale
- > La voix : débit, rythme, ton, vitesse, volume...
- > Exercice sur la voix afin de prendre conscience du message envoyé
- > Le vocabulaire : 3 types de vocabulaire
- > L'écoute : exercice sur l'écoute d'un message- Le sourire

## 2 Phase 2

- > La mission d'accueil
- > Accueillir un interlocuteur
- > Image de l'entreprise
- > Les qualités nécessaires pour un accueil de qualité
- > Identifier un interlocuteur - Inviter son interlocuteur à s'exprimer
- > Ecouter son interlocuteur
- > Poser des questions : les trois types de questions
- > Reformuler la demande
- > Donner une réponse et conclure commercialement
- > Prendre congé (exercices jeux de rôle)

## 3 Phase 3

- > Le savoir faire au téléphone
- > décrocher
- > Se présenter
- > Intercepter un appel
- > Identifier l'appelant
- > Transférer un appel
- > Prendre un message
- > Mettre en attente
- > Le double appel
- > Le ré aiguillage d'un appel
- > Les annonces vocales
- > Les règles de courtoisies

► Communication Orale  
► Formation en Intra-entreprise



**Formation téléphonique pour  
la relation clientèle**

2  
jours  
[ 14 heures ]  
COFTR368



plan de cours disponible à l'adresse <http://www.adhara.fr/rh-coftr368.aspx>

► Communication Orale  
► Formation en Intra-entreprise



**Formation téléphonique pour la relation clientèle**

2 jours  
[ 14 heures ]  
COFTR368

plan de cours disponible à l'adresse <http://www.adhara.fr/rh-coftr368.aspx>

#### 4 Phase 4

- > Gérer les situations difficiles, conflits
- > Typologies des conflits
- > Stratégies pour sortir du conflit
- > Les étapes de la négociation
- > Jeux de rôles filmés sur des cas vécus de clients difficiles, agressifs

#### 5 Phase 5

- > Préparer son message téléphonique : contacter et/ou relancer le client
- > Préparer l'entretien, planifier son action dans le temps
- > Se présenter
- > Définir l'objectif de l'appel et l'annoncer
- > Valoriser les informations transmises
- > Traiter les situations complexes
- > Faire le suivi de l'action.