

# TELEPHONE ET RELATION CLIENT

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES ET COMPETENCES VISES :

Communiquer avec efficacité et qualité. Etablir une relation de confiance et faire d'une réclamation un atout commerciale

**PUBLIC :** Tout public

**PRÉREQUIS :** Connaître les fondamentaux des techniques de vente

**DURÉE :** 14 heures

## SUIVI DE L'ACTION ET APPRECIATION DES RESULTATS :

- Feuille d'émargement
- Fiche d'évaluation de formation



**FORMATIC**  
Former vers le succès

## MODALITES D'EVALUATION :

- Auto positionnement avant ou en début de formation
- Evaluation continue tout au long de la formation
- Evaluation finale du transfert des acquis pour valider la mise en œuvre en situation de travail par test ou mise en situation

[www.formatic.net](http://www.formatic.net)  
FORMATIC, une société du Groupe PSB

## PROGRAMME

### LE TELEPHONE

- Avantages et inconvénients

### LA COMMUNICATION

- Les principes
- La communication efficace
- La théâtralisation
- Les postures

### L'ACCUEIL

- Faire une bonne première impression
- La reformulation pour mettre en confiance

### ECOUTER SON CLIENT

- L'empathie
- Identifier une solution

### COMPRENDRE SON CLIENT

- Les bonnes questions
- La reformulation pour mettre en confiance

### CONVAINCRE SON CLIENT

- Valider la solution
- Lever les objections
- Définir les suites à donner
- Transférer et mettre en attente

### CONCLURE

- Valoriser la solution
- Valider la satisfaction client
- Prendre congé
- Rédiger une synthèse de l'appel

### LES CAS

- La réclamation : conflit ou insatisfaction
- Du problème à la satisfaction
- Comment annoncer les modifications : délai, intervention, hausse de prix, relance de facture

## MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES :

- Méthode pédagogique basée sur des échanges d'expériences, des mises en situation et des exercices pratiques novateurs, élaborés par nos équipes (corrigés et fiches techniques laissés aux participants)
- Individualisation, personnalisation et adaptation au niveau et au besoin de chaque apprenant
- Vidéo projecteur, vidéo, APN, téléphone, PC individuel. Fourniture d'une documentation numérique complète
- Formateurs expérimentés dans leurs domaines (joignables avant et après la formation)