





Programme de la formation

LA RELATION CLIENT AU TELEPHONE POUR LES PROFILS TECH

-  En groupe sur site
-  3,5 heures sur 0,5 jour(s)
-  Salarié en poste · De 4 à 8 participants
-  250 € HT / 300 € TTC par participant

Description courte

Dans un environnement client de plus en plus attentif à la qualité des prestations rendues, il est devenu indispensable d'assurer une qualité relationnel en adéquation avec son contexte professionnel.

Ce programme de **formation relation client** est destiné à tout type de **techniciens (support client, informatique, technique, logistique, SAV, maintenance, entretien, etc.)** soucieux de délivrer une prestation de qualité tant sur l'aspect technique que relationnel

Profil des participants

Toute personne désirant apprendre les essentiels de la relation client au téléphone

Prérequis

- Exercer ou s'apprêter à exercer un métier de relation client à distance.
- Posséder une compréhension orale et écrite du français.

Objectifs

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Se présenter professionnellement
- Gérer un appel client de l'accueil jusqu'à la prise de congé
- S'adapter à son interlocuteur
- Gérer une interaction difficile avec un client

Aptitudes et compétences visées / attestées

- Développer les connaissances du personnel technique en contact avec la clientèle par une culture relationnelle adaptées au contexte client
- Adopter les comportements qui favorisent la relation client / utilisateur
- Appréhender les fondamentaux de la relation client au téléphone
- Développer l'esprit d'équipe

Contenu

L'intelligence collective au service de la relation client



- Définition de l'intelligence collective au service de l'équipe et de la relation client

- Mise en situation lors d'un exercice ludique
- Identification des avantages et explications de mises en pratique

Introduction aux différents types de communication

- Expérimentation collective des différents types de communication
- Identification des freins et des obstacles à une communication réussie

Les étapes de la relation client au téléphone

- Construction collaborative des étapes clefs de la relation client au téléphone
- L'arc d'appel (les essentiels de l'accueil à la prise de congés)
- La notion de DIVAS (savoir être au téléphone)
- Savoir mettre un client en attente
- Sécurité et confidentialités des données clients
- La gestion des interactions difficiles avec un client

Pédagogie et organisation

- Exercices collectifs ludiques
- Exercice de design thinking et de brainstorming
- Quiz

Pour la théorie et la pratique : supports pédagogiques, salle de formation, documentation, vidéoprojecteur, accès Internet

-

Positionnement et Modalités d'évaluation des acquis

Quiz et mise en pratique

Référent handicap

PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP : (*mise en place de compensation...*)

Contact : Référent handicap 02 51 84 95 55 / 06 28 70 45 28 / nadiahadjeri@cadresenmission.com

Intervenant

Diane Andrzejak