

APPLIQUER LES TECHNIQUES EFFICACES DE RELATION CLIENT PAR TÉLÉPHONE

Thème : Développer votre Relationnel Client



Tous les intervenants utilisant l'outil téléphonique doivent maîtriser les techniques et outils de l'entretien par téléphone avec les différents interlocuteurs (demandeur de logement, locataire, ...) afin de répondre aux attentes de manière pertinente et positive.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- ✓ Déterminer les enjeux de la communication téléphonique
- ✓ Identifier les phases de l'entretien téléphonique
- ✓ Distinguer les différentes techniques de la communication téléphonique
- ✓ Appliquer les outils de la communication téléphonique
- ✓ Comprendre les motivations et les freins à la relation clientèle
- ✓ Apporter une réponse pertinente à l'interlocuteur

PROGRAMME / CONTENU

La communication et l'outil téléphonique

- Comprendre la communication interpersonnelle
- S'adapter à son interlocuteur
- Appréhender les avantages et contraintes du média téléphonique

Les phases de l'entretien téléphonique

- Comprendre les différentes étapes de l'entretien
- Les clés du succès de chaque étape
- L'importance des échanges et la place du client

Les techniques de la communication téléphonique

- Pratiquer l'écoute active
- Savoir développer un questionnement efficace
- Développer la reformulation comme levier de la communication
- Être directif sans être agressif

Les outils de la communication téléphonique

- Comprendre et utiliser son atout « voix » (élocution, respiration, débit, ...)
- Adapter sa posture et ses attitudes à la relation clientèle en face à face.



POUR QUI ?

Toute personne souhaitant développer ses compétences en matière de relation clientèle.



LES + PÉDAGOGIQUES

- Alternance d'apports didactiques et méthodologiques.
- Formation par l'action : mises en situation variées et simulations d'entretiens.



DURÉE

2 jours



ALLEZ PLUS LOIN

- Un suivi individuel en situation par du coaching personnalisé avec un accompagnement sur mesure.
- Module "Renforcer vos talents en Relation Client par du coaching/suivi"
- Module "Gérer les contacts difficiles, gérer son stress, désamorcer les conflits".

