

Gérer la relation client au téléphone

PROGRAMME

Connaitre les bases de la communication et de la relation client

- Connaitre les spécificités de la communication
- Identifier différents canaux de communication
- Connaitre et comprendre les enjeux de la relation client
- Identifier les compétences clés de la relation client

Gérer une communication au téléphone

- Pratiquer l'écoute active
- Poser des questions pertinentes
- Identifier et remplacer ses expressions parasites
- Définir des règles de clarté d'un message

Traiter des appels clients

- Identifier les phases d'un appel téléphonique
- Hiérarchiser les priorités clients
- Rechercher et apporter des solutions
- Conclure un appel

Gérer des appels et des clients difficiles

- Identifier les principales difficultés de la relation client au téléphone
- Identifier son profil assertif
- Appliquer une méthode d'assertivité
- Maintenir des relations clients de qualité
- Gérer sa charge mentale

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

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

- Comprendre les mécanismes de la communication et les enjeux de la relation client
- Appliquer des techniques de communication au téléphone
- Gérer des appels clients
- Gérer des communications difficiles au téléphone

PUBLIC

Toute personne souhaitant développer ou améliorer sa relation client au téléphone

PREREQUIS

Aucun prérequis

DUREE

2 jours (14 heures)