



TECHNICIENS: GESTION DE LA RELATION CLIENT AU TÉLÉPHONE

Améliorer la prise en charge client et gérer les situations difficiles



PROGRAMME
Accessible en :



Intra-entreprise



Training individuel

J -15 > questionnaires avant-stage ciblant contexte, mission, difficultés et cas pratiques relayés par les participants

Jour 1

1 | Adopter un comportement «commercial» au téléphone

- ▶ L'enjeu et les modalités de la satisfaction client (notamment au téléphone)
- ▶ La notion de filtre ou pourquoi nous pouvons ne pas comprendre notre interlocuteur
- ▶ L'impact de son non-verbal sur la relation avec le client au téléphone

2 | Traiter un appel en marquant une vraie qualité d'accueil

- ▶ Les réflexes de base de la réception d'appels
- ▶ L'accusé-réception pour matérialiser son écoute
- ▶ L'attention au vocabulaire
- ▶ La formulation d'une explication avec de vraies qualités pédagogiques
- ▶ La gestion de sa méconnaissance face à une question délicate

3 | Faire préciser le problème ou la demande de son interlocuteur

- ▶ Les pièges du langage qui aboutissent à un «dialogue de sourd» et à l'énerverment mutuel
- ▶ Les types de questions et leur utilisation
- ▶ La reformulation pour vérifier sa compréhension

Ancrage des acquis

- ▶ Consolidation Plan d'action et de progression individuel

Jour 2

Réactivation des acquis du jour 1

4 | Traiter efficacement une réclamation

- ▶ Le rôle de l'écoute pour marquer sa prise en considération
- ▶ La prise de responsabilité
- ▶ La recherche de la meilleure solution possible et ses étapes de mise en oeuvre
- ▶ L'engagement personnel

5 | Gérer la charge émotionnelle pour apaiser la situation

- ▶ La prise compte de l'émotion du client par l'empathie
- ▶ La technique de la dramatisation pour accorder de l'importance au client
- ▶ Les astuces pour évacuer son stress suite à un échange tendu
- ▶ Le rôle de la respiration dans la régulation de ses propres émotions

6 | Réagir aux critiques de manière posée

- ▶ La trame SARCAQ pour répondre à un "pic" du client, sur l'entreprise, ses produits ou ses collaborateurs
- ▶ L'appel au respect en cas d'attaque personnelle

Ancrage des acquis

- ▶ Consolidation Plan d'action et de progression individuel
- ▶ Eval'formation et remise des attestations

S.A.V. Pédagogique : Crédit mail 7/participant pendant 6 mois.



Objectifs pédagogiques

COMMENT FAIRE POUR ...

- 1 Adopter un comportement "commercial" au téléphone
- 2 Traiter un appel en marquant une vraie qualité d'écoute
- 3 Faire préciser le « problème » ou la demande de son interlocuteur
- 4 Traiter efficacement une réclamation
- 5 Gérer la charge émotionnelle pour apaiser la situation
- 6 Réagir aux critiques de manière posée



ÉVAL'FORMATION

Avant la formation : Identifier ses **attentes**, ses **enjeux**, remonter ses **difficultés**, son **contexte**

En fin de formation : **Auto-évaluer sa progression personnelle** sur chaque objectif pédagogique

Après la formation : **Donnez votre avis** sur l'utilité de la formation de retour à votre poste de travail !



PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior et coach expert en relation client et commercial



PUBLIC

Personnes concernées : Techniciens de Service Client - Techniciens de Service Après-vente - Techniciens de service Assistance

Prérequis : Aucun

Effectif : 3 à 8 participants



MODALITÉS

Intra-entreprise : organiser cette formation dans votre entreprise en présentiel ou en distanciel

Training individuel : formation accessible en "one to one" : durée et schéma pédagogique adaptés

[Cliquer pour demander un devis détaillé](#)

Les activités pédagogiques Capite Corpus

DécliC > prendre conscience... **MécaniC >** s'approprier une méthode...

PratiC > se mettre en situation... **VéridiC >** s'entraîner dans son contexte...

Tel. : +33 (0) 950 05 60 60

Site : www.capitecorpus.com

Email : info@capitecorpus.com

Capite Corpus -
Organisme de formation
45 rue Ste Geneviève - 69006 Lyon

Capite Corpus est
concepteur et diffuseur exclusif
de cette formation

n° de formation professionnelle : 82690854469
RCS Lyon - SIRET : 449 928 951 00044

RCT



Vous êtes en situation de **handicap** : nous sommes là pour personnaliser votre accompagnement : [nous contacter](#)