

# Exemple de formation : **PROFESSIONNALISER SA RELATION TELEPHONIQUE**

**Durée de la formation :**  
2 jours + 4h accompagnement  
**Cible :** Personnel au contact  
des clients

## Objectifs et compétences de la formation

### Objectifs :

**Maîtriser la relation de service au téléphone et être l'ambassadeur de son entreprise.**

- ✓ Connaître les particularités de l'outil « téléphone ».
- ✓ Maîtriser les principes d'accueil au téléphone
- ✓ Savoir gérer plusieurs entretiens téléphoniques et physiques simultanément
- ✓ Évaluer ses prestations téléphoniques
- ✓ Connaître les règles de communication par téléphone
- ✓ Savoir prendre un message, transmettre un appel, mettre en attente, prendre congé

### Compétences développées

- ✓ Écouter et reformuler les propos d'un interlocuteur
- ✓ Personnaliser l'accueil d'un interlocuteur téléphonique
- ✓ Adapter son langage et son comportement aux clients et aux situations.
- ✓ Faire patienter un interlocuteur.

## Points clés du programme

- ✓ Tests téléphoniques (vivre une expérience de client au téléphone)
- ✓ Simulations d'appel téléphonique et débriefes
- ✓ Synthèse des débriefes et apports théoriques
- ✓ Plan d'action personnel
- ✓ Entraînements aux acquis

## Nom et qualité des animateurs

Professionnels et spécialistes de la relation clientèle: Julie Maille, Eloise Coltey, Laurent Fontaine, Jérémie Oesch

## Méthodes pédagogiques et techniques

Chaque participant est amené à vivre et à analyser une expérience client, en prenant du recul par rapport à ses propres pratiques. La formation propose à chacun de s'entraîner à l'acquisition de nouveaux réflexes. NB : la vente au téléphone en réception d'appels est traitée dans la formation « Augmenter ses ventes au téléphone ».

## Nom et qualité des animateurs

- ✓ Augmenter ses ventes par téléphone
- ✓ Pro-activité relations clients
- ✓ Mieux s'affirmer