



### Objectifs

Maîtriser les différentes techniques propres à la relation client par téléphone

### Pré requis

Aucun

### Public concerné

Tout public

### Principes pédagogiques

Méthode interactive  
Exercices d'application  
(Possibilité d'adapter les exercices à l'entreprise)

### Modalités de suivi

Evaluation du niveau atteint après la formation

#### 1. Les spécificités de la communication par téléphone

- Les incidences de l'absence de repères visuels
- L'importance du comportement
- 1<sup>er</sup> point d'attention : l'écoute
- 2<sup>ème</sup> point d'attention : le langage

#### 2. Le savoir-faire au téléphone : maîtriser son entretien téléphonique en respectant les étapes de l'appel et en fonction des normes d'accueil

- l'accueil
- la qualification du besoin
- la compréhension de la demande
- la proposition constructive
- la conclusion
- la prise de congé

#### 3. Le « savoir-dire » au téléphone : maîtriser son discours en respectant les règles de base

- les règles des 4 « C »
- le choix des mots et des expressions
- la formulation positive
- l'argumentation

#### 4. Le savoir être au téléphone : maîtriser son comportement

- prendre en charge
- personnaliser la relation
- être attentif
- être directif
- rassurer

#### 5. La gestion des situations difficiles

- Identifier et traiter une objection
- Identifier et traiter une réclamation
- Désamorcer l'agressivité d'un agent/client
- Les techniques utiles pour gérer son stress