

## Participants

Toute personne réceptionnant les appels clients.

**Durée** : 2 jours

**Prix** : 800 € HT/ personne  
(hors frais de repas et d'hébergement)

## Méthodes pédagogiques

- Quiz, Film.
- Etude d'un cas concret.
- Exercices en groupe et individuels.
- Apports de connaissances.
- Entraînement intensif.
- Jeux de rôles.
- Vidéo.
- Elaboration d'un plan d'action personnel par chaque participant.

## Objectifs

- Optimiser la qualité de l'accueil fait aux appels téléphoniques entrants.
- Comprendre les attentes des clients et mesurer l'impact de ses comportements sur la satisfaction client.
- Maîtriser les règles de la relation client interne et externe au téléphone.

## Contenu de la formation

- **Le regard du client**
  - La raison de la perte d'un client
  - Les comportements et attentes du client
  - Les différences entre client externe et client interne
  - La responsabilité de l'accueil vis-à-vis de la satisfaction et fidélisation du client.
  - L'enjeu de la satisfaction client
  - Les attitudes et les comportements pour un bon accueil client
- **L'importance de la communication**
  - Le schéma de la communication
  - Les obstacles à la communication
  - L'écoute active
  - S'exprimer avec les bons mots
  - Transmettre le message du client
- **Les règles de l'accueil téléphonique**
  - L'outil téléphone
  - Les attitudes d'un client au téléphone
  - Les 3 compétences clés au téléphone
  - S'exprimer au téléphone
  - Le contrôle de la perception de son message
  - Transmettre une communication
- **La gestion des appels difficiles**
  - Canaliser le client
  - Faire preuve d'écoute
  - Le recadrage et la reformulation

## Pour plus d'informations

Contactez-nous au  
01.60.13.51.00

## Les acquis

A l'issue de cette formation, vous savez pourquoi et comment penser « clients ». Vous êtes capable de réaliser un accueil téléphonique porteur de satisfaction client et de traiter les appels difficiles en utilisant les bons comportements.