

Les fondamentaux de la Gestion Relation Client par téléphone

MODALITÉS D'ACCÈS	OBJECTIFS	
<p>Public visé : Personnes travaillant dans la relation client par le canal téléphonique</p> <p>Prérequis : Être en contact avec des clients au téléphone</p> <p>Nombre de stagiaires : 4 à 8</p> <p>Durée : 14 heures</p> <p>Lieu : à déterminer</p> <p>Accessibilité : Formation accueillant des personnes en situation de handicap Nous contacter pour détails des modalités</p> <p>Calendrier : À établir conjointement Défini selon vos besoins</p>	<p>OBJECTIFS DE FORMATION</p>	<p>Acquérir et/ou renforcer les connaissances et les compétences du conseiller dans une démarche d'amélioration continue de la satisfaction client et dans l'efficacité du traitement des demandes clients</p>
	<p>OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Définir la notion de relation client à travers son évolution et ses canaux - Identifier mon rôle et mes responsabilités (les qualités attendues) en tant qu'acteur de la relation client - Comprendre et expérimenter les mécanismes de la communication - Distinguer les spécificités de la communication au téléphone et expérimenter les composantes de la voix - Identifier les différentes étapes d'un entretien professionnel et leur intérêt (entrant / sortant) - Ancrer les acquis - Formaliser son plan de progrès
MODALITÉS PÉDAGOGIQUES		
<p>TECHNIQUES PÉDAGOGIQUES</p>	<p>Exercices d'application en individuel et en sous-groupe Mise en situation professionnelle Echanges - Débats</p>	
<p>ÉVALUATION</p>	<p>Présentation et recueil des attentes Mise en situation Auto-évaluation - Grille d'observation Retours d'expériences</p>	
<p>FORMALISATION</p>	<p>Attestation de fin de formation envoyée par mail à l'issue de la formation</p>	
<p>LISTE DES PARTICIPANTS</p>	<p>À transmettre en amont de la tenue de la session</p>	

PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

OBJECTIFS	CONTENU	TECHNIQUES
Définir la notion de relation client à travers son évolution et ses canaux	Les grandes étapes de la relation client <ul style="list-style-type: none"> - Définition de la relation client - Petite histoire de la relation client - La relation client multicanal 	Echanges - débats Apport théorique Exercice d'application : quel canal pour mes clients ? Pourquoi ?
Identifier mon rôle et mes responsabilités (les qualités attendues) en tant qu'acteur de la relation client		Remise d'articles, réflexion des participants Echanges - débats Apport théorique Exercice d'application en individuel ou en sous-groupe
Comprendre et expérimenter les mécanismes de la communication	La relation client : savoir communiquer <ul style="list-style-type: none"> - Les principes de la communication interpersonnelle - Ce qui influe sur la qualité d'un échange avec un client 	Travail collégial de définition de la communication Apport théorique Exercices de communication en face à face avec débriefing et auto-évaluation
Distinguer les spécificités de la communication au téléphone et expérimenter les composantes de la voix	Les spécificités de la communication au téléphone <ul style="list-style-type: none"> - Les canaux d'expression - Le langage adapté et son impact Les spécificités de la voix <ul style="list-style-type: none"> - Les composantes du vocal 	Echange sur les différences entre la communication en face à face et par téléphone Exercices d'application " Les mots pour le dire " Exercices d'application sur le ton et l'articulation
Identifier les différentes étapes d'un entretien professionnel et leur intérêts (entrant / sortant)	La structure d'un entretien : les 4 C <ul style="list-style-type: none"> - Connaître : créer un rapport de qualité dès les premières secondes - Communiquer : compréhension de la demande – les techniques d'écoute active - Convaincre : formuler sa réponse - construire sa réponse - Conclure : conclure un entretien et prendre congé 	Travail d'identification des étapes d'un entretien et l'intérêt de chacune de celle-ci par groupe. Apport théorique Exercices d'application en individuel ou en sous-groupe
Ancrer les acquis Formaliser son plan de progrès	Ancrer les acquis Construire sa boîte à outils	Mises en situation professionnelle Grille d'observation Auto-évaluation