

# Optimiser l'accueil et la relation client au téléphone

2 jours

*Assurer un accueil téléphonique de qualité et constant quelque soit le collaborateur qui répond, traiter l'interlocuteur en client, donner une image professionnelle de l'entreprise, prendre véritablement en charge les demandes et leur apporter des réponses adaptées, être réactif, savoir faire remonter les demandes latentes...*

*Autant de savoir-faire que chaque collaborateur en contact téléphonique avec un client doit maîtriser.*

## Personnes concernées

Tout collaborateur en contact téléphonique direct avec des clients ou des partenaires

## Objectifs

Permettre aux participants de :

- **S'approprier un schéma d'entretien leur permettant d'être plus à l'aise et plus efficaces au téléphone.**
- **S'entraîner à mettre en œuvre les techniques et les comportements significatifs d'une relation client au téléphone de qualité**
- **Partager et homogénéiser leurs pratiques** : procédures suivies, questions à poser ou éléments à vérifier avant de répondre, réponses apportées, comportements à privilégier.

## Contenu

- **Les principaux facteurs pouvant intervenir dans la satisfaction ou l'insatisfaction d'un client lors d'une relation téléphonique.** Ex : la clarté de la réponse donnée, la confiance en celle-ci, l'écoute et la compréhension de la demande, l'accueil, la considération, le ton, la convivialité...
- **Les principales étapes à distinguer dans une relation téléphonique avec un client** : accueil / présentation ; écoute active, compréhension et reformulation de la demande ; identification du client et, si prévu, vérification et mise à jour de ses coordonnées ; analyse de la demande et recherche des éléments pour répondre avec justesse et assurance au client ; communication de la réponse adaptée (éventuellement réponse différée ou transfert) ; prise de congé ; si prévu, marquage de l'appel sur outil prévu à cet effet...
- **Les techniques et comportements à mettre en œuvre, significatifs d'une bonne qualité de relation client.** Ex : utilisation d'une formule d'accueil ; pratique de l'écoute active (questionnement, acquiescement, prise de notes, reformulation...) ; prise en charge des demandes et insatisfactions exprimées par les clients ; adaptation à l'interlocuteur (vocabulaire, rythme, degré d'explication...) ; affirmation dans la réponse ; utilisation de formules positives ; ne pas se perdre dans des justifications inutiles ; éviter les réponses renforçant les sentiments d'insatisfaction chez le client, savoir être directif sur le fond et dans la conduite de l'entretien tout en restant convivial dans la relation ; accompagnement de la personne lorsque l'on n'est pas le bon interlocuteur ; solidarité avec les autres services...
- **Savoir traiter professionnellement et positivement des situations difficiles rencontrées** : client mécontent ; client agressif ; client borné, client bavard...

## Particularités pédagogiques

- Entraînements pratiques à partir de situations réelles rencontrées par les participants (si possible matériellement, prise d'appels réels)
- Utilisation de moyens d'enregistrement audio et/ou vidéo.
- Incitation à la prise de recul (et souvent ainsi à la prise de conscience) en invitant les participants à exprimer leurs ressentis du point de vue du client
- Apports méthodologiques et conseils personnalisés par l'intervenant
- Invitation à se fixer des objectifs de mise en œuvre au fur et à mesure des entraînements et à formaliser un plan individuel de progrès en fin de formation.

## Modes de diffusion

- Stage sur mesure, coaching sur poste de travail

**Contact :**  
01 40 20 04 09  
info@pragma-consultants.fr