



 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

La certification qualité a été délivrée au titre de la ou des catégories d'actions suivantes :  
**Actions de formation**

# Gérer les relations téléphoniques

Réf. : FAFPF2208

## Public

- Tout salarié souhaitant renforcer ses compétences et améliorer la qualité de ses relations

## Prérequis

- Aucun

## Objectifs pédagogiques

- Renforcer ses savoir-faire professionnels et savoir-être relationnels
- Appliquer les techniques de communication
- Développer des attitudes de service
- Trouver les mots justes pour argumenter

## Bénéfices attendus

- Conserver la maîtrise de la relation
- Optimiser ses temps de communication

## Programme

### Les appelants

- Leurs attentes et besoins
- L'évolution des comportements et exigences
- Les profils difficiles et situations complexes

### L'entretien téléphonique

- Les enjeux de la relation téléphonique
- Les avantages, contraintes et limites du téléphone
- Les spécificités de la relation téléphonique
- Les critères d'une communication réussie
- L'impact de la communication non verbale sur la relation client

### Les fondamentaux de la relation téléphonique : règles et principes

- Les attitudes de service et compétences associées
- La structuration d'un entretien téléphonique en réception d'appel
- Les techniques de communication (écoute, questionnement, reformulation, mise en attente et reprise d'appel, proposition de rappel, message intranet à niveau 2, bilan de fin d'échange et conclusion)
- L'expression verbale (le choix des mots et expressions)

### La gestion des comportements difficiles et situations complexes

- Les comportements et les discours à éviter
- Les actions et réactions favorables, les comportements à privilégier
- Les méthodes clés pour désamorcer un conflit, faire baisser la colère, canaliser une personne agressive, recadrer une personne grossière, répondre à un obstiné, interrompre un bavard, déjouer la mauvaise foi, faire face à une incompréhension ou une indifférence, ...
- La communication non violente

### Les réponses types à partir de cas pratiques

- Les argumentations spécifiques pour amortir, rebondir, enchaîner
- Les réponses aux critiques et réclamations

### Les mises en situations

- Jeux de rôle entre un téléconseiller et un client (choix parmi les offres de service)
- Autoévaluation, retour des participants et de la formatrice
- Mise en évidence des points forts et des axes d'amélioration
- Conseils pratico-pratiques

## Evaluation et suivi

- Feuille de présence, questionnaire de satisfaction, attestation de fin de formation
- Mesure formative (exercices de positionnement, capitalisation et validation des acquis)

## Durée et modalités

- Formation groupe en présentiel
- Durée : 2 jours
- Heures : 14 heures
- Dates et lieu : nous contacter
- Intervenante : Florence Lhote

## Moyens pédagogiques

Une pédagogie dynamique, interactive et participative qui s'appuie sur l'expérience, le vécu et les besoins des participants

- Des réflexions individuelles et en sous-groupes
- Des débats dirigés (temps de réflexion et analyses)
- Une alternance d'apports théoriques, méthodologiques et pratiques
- Des reformulations à la fin de chaque séquence
- Des mises en situations
- Une synthèse des points clés à retenir à la fin de chaque journée
- Des conseils personnalisés

## Délais d'accès à la prestation

- Pour les demandes, **FORM'ALLIANCE** s'engage à proposer une ou des dates de sessions sous un délai de 30 jours

## Conditions d'accueil

- Pour toute situation de handicap, nous contacter

## Coût

- 1 800,00 € pour un groupe de 2 à 8 participants