

## Être performant dans la relation clients au téléphone

Cette formation à la relation clients par téléphone vous permettra de gérer tous les types d'appels clients entrants et sortants (SAV, assistance technique, administration des ventes...) dans une optique de satisfaction, de fidélisation clients et de développement commercial.

### OBJECTIFS

- Appliquer les fondamentaux d'une relation clients performante dans le contexte spécifique du téléphone
- Construire des scénarii-types d'entretien et s'entraîner

### PROGRAMME

#### Appliquer les fondamentaux d'une communication réussie au contexte du téléphone

- Rappel : les 3 dimensions (verbal, para-verbal et non-verbal) de la communication
- Comment les faire converger au téléphone ?
- Identifier les particularités du téléphone dans la communication et trouver des solutions pour pallier les difficultés rencontrées

#### Le panorama des demandes clients par téléphone, leurs caractéristiques et leurs enjeux pour l'entreprise et pour le client

#### Répondre aux attentes d'un client au téléphone

- Méthode et structure : les clés d'un entretien réussi et à chaque étape mise en évidence des particularités des appels entrants et sortants
- Rédaction de scripts personnalisés, adaptés au métier de chaque participant et pour chaque type d'appels
- > Mises en situation sur des cas pratiques : enregistrements et analyse de l'appel

#### Aller au-delà du traitement de la demande pour fidéliser et développer

- Repérer des besoins complémentaires et y apporter une réponse
- La suite d'un entretien client : planification, transfert à un autre interlocuteur de l'entreprise, enrichissement de la base clients, mail de confirmation : faire fructifier le contact et communiquer par écrit ...
- Rédaction de mails-courriers de confirmation d'entretiens

#### Identifier individuellement les axes prioritaires d'amélioration à mettre en place et se bâtir un plan d'action

 **2 jours**

prix par participant

**1 460 € HT**

code formation : VE06

option restauration

**18 €** par jour



**PRESENTIEL**

#### LES + TANIT FORMATION

- Des simulations enregistrées pour s'auto-diagnostiquer
- Un mini-guide d'entretien personnalisé pour mettre en pratique au retour

#### POUR QUI ?

- Tout collaborateur en relation avec les clients au téléphone

#### PRÉ-REQUIS

- Avoir suivi « les fondamentaux de la relation clients »

#### SESSIONS

**Paris**

- 17-18 avr. 2024
- 22-23 mai 2024
- 27-28 juin 2024
- 26-27 sept. 2024
- 29-30 oct. 2024
- 16-17 nov. 2024
- 11-12 déc. 2024

## STAGE / FORMATION

Intitulé \_\_\_\_\_  
Code \_\_\_\_\_  
Date \_\_\_\_\_ Lieu \_\_\_\_\_  
Prix HT \_\_\_\_\_ + TVA (taux en vigueur de 20%) \_\_\_\_\_ Prix TTC \_\_\_\_\_  
Nombre de repas \_\_\_\_\_ Prix total des repas \_\_\_\_\_

## BULLETIN D'INSCRIPTION

## ENTREPRISE

Raison sociale \_\_\_\_\_  
N° SIRET \_\_\_\_\_ N° TVA \_\_\_\_\_ Effectif \_\_\_\_\_  
Adresse \_\_\_\_\_  
Tél. \_\_\_\_\_ Fax. \_\_\_\_\_

## Responsable Formation

M.  Mme   
Nom \_\_\_\_\_ Prénom \_\_\_\_\_  
Fonction \_\_\_\_\_ Tél.(ld) \_\_\_\_\_  
Email \_\_\_\_\_

## PARTICIPANTS

M.  Mme   
Nom \_\_\_\_\_ Prénom \_\_\_\_\_  
Fonction \_\_\_\_\_ Tél.(ld) \_\_\_\_\_  
Email \_\_\_\_\_

## FACTURATION / FINANCEMENT

Adresse de facturation (indispensable)  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Un numéro de bon de commande interne à votre entreprise doit-il  
apparaître sur votre facture ?

Oui  Non

Si oui, numéro \_\_\_\_\_

Le financement de votre formation passera-t-il par un OPCA ?

Oui  Non

Numéro de prise en Charge \_\_\_\_\_

Adresse de votre OPCA \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## RÈGLEMENT

Ci-joint un chèque de \_\_\_\_\_ € TTC  
(à l'ordre de Tanit Formation)

Par virement à notre banque :

**CIC PARIS MOGADOR**

**FR76 3006 6107 4100 0200 8570 337**

**BIC : CMCIFRPP**

Nom \_\_\_\_\_

Prénom \_\_\_\_\_

Date \_\_\_\_\_

Signature et cachet de l'entreprise (obligatoire)

*Si l'accord de prise en charge de l'OPCA ne parvient pas à Tanit Formation au premier jour de la formation, Tanit Formation se réserve le droit de facturer la totalité des frais de formation au client.*