



## APPORTS DE LA FORMATION

Cette formation apporte aux participants les techniques pour bien accueillir les clients au téléphone (particuliers et B2B) et mener un entretien de suivi technique de type back office.

Les participants apprennent à mettre en œuvre les repères, principes, techniques et méthodes d'expression orale, comportementales et d'attitude professionnels au téléphone, ainsi que les fondamentaux de gestion de tensions.

Cette formation permet de professionnaliser toutes les techniques téléphoniques existantes, acquises sur le tas. Elle permet donc de renforcer la confiance en soi des collaborateurs.

## CONTACT - INSCRIPTIONS



## FACE-CLIENT

PatrickJAYCommunications  
15-17 rue Scribe  
F-75009 Paris  
+33 (0)6 07 19 18 42  
[patrickjay@face-client.com](mailto:patrickjay@face-client.com)  
[www.face-client.com](http://www.face-client.com)

# PROFESSIONNALISER L'ACCUEIL ET LES ENTRETIENS TECHNIQUES TELEPHONIQUES CLIENTS

Référence CLITEL01

## Fiche de formation sur mesure

### PRESCRIPTIONS

#### Objectifs opérationnels

- Savoir mieux communiquer par téléphone en accueil client ;
- Savoir mener un entretien téléphonique de suivi technique ;
- Savoir projeter une image fidélisante de l'entreprise ;
- Renforcer la continuité d'un parcours client / prospect satisfaisant au téléphone.

#### Public concerné

- Assistantes, gestionnaires back office, et tout collaborateur qui mène des entretiens téléphoniques clients.

#### Prérequis

- Avoir les connaissances de base des principes de la relation client.

#### Durée

2 jours (14h).

#### Méthodes pédagogiques

- Démonstratives, magistrale et de découverte ;
- Nombreux exercices d'application.

#### Positionnement et évaluation des acquis

- En entrée formation : test de rédaction et quizz de positionnement ;
- En cours de formation : tests de rédaction intermédiaires et quizz ;
- En fin de formation : exercice d'application de synthèse.

#### Les + pédagogiques de la formation :

- Consultant-formateur expert ;
- 6 participants maximum ;
- Mises en situation téléphoniques enregistrées : écoute en groupe ;
- Feedbacks bienveillants et prise en compte constante du contexte des participants ;
- Travail exclusivement sur le contexte et les problématiques des participants ;
- Utilisation de cas fournis par les participants ;
- Les apports théoriques explicitent et complètent le travail spécifique ;
- Bilan et plan d'action personnalisés à l'issue ;
- A l'issue, les participants reçoivent :
  - o Un aide-mémoire électronique synthétique centré sur les méthodologies et points clés ;
  - o Leurs enregistrements audios en référence future.
  - o Un « jogger » A5 plastifié couleur en rappel des 10 techniques clés.



## MODALITES DES SESSIONS

### Intra-entreprises

Intra-entreprises à la demande, sur votre site ou en nos locaux.

### Nombre de participants

8 participants maximum par session pour un travail optimisé.

### Inscriptions

Inscriptions entreprises et individuels par email à [contact@face-client.com](mailto:contact@face-client.com)

Confirmation sous 24 heures par retour. Sessions distancielles garanties à la 1ère inscription (Interface Zoom).

### Accessibilité personnes en situation de handicap

Nos locaux de Paris Opéra sont handi-accessibles. Nos équipes sont sensibilisées aux besoins des personnes malentendantes et malvoyantes. Nous signaler tout besoin d'adaptation.

## CONTACT - INSCRIPTIONS



## FACE-CLIENT

PatrickJAYCommunications  
15-17 rue Scribe  
F-75009 Paris  
+33 (0)6 07 19 18 42  
[patrickjay@face-client.com](mailto:patrickjay@face-client.com)  
[www.face-client.com](http://www.face-client.com)

## PROGRAMME COMPLET

### Les facteurs clés de succès d'un entretien technique téléphonique réussis

- Etat des lieux, réalités, avantages et inconvénients de l'accueil téléphonique
- Six clés de l'accueil téléphonique : disponibilité, technicité, clarté, continuité, confort, courtoisie
- Les étapes de l'entretien téléphonique technique client
- Points d'attention et de support de communication téléphonique
- Utiliser la synergie des trois composantes de la communication interpersonnelle : oral, gestuel, verbal

### Fondamentaux de la relation client : l'oral

- Prise de contact : présentations, rituels
- Oral : contrôle et utilisation du débit, de la diction, et des ruptures de rythme
- Articulation, expression et fluidité de l'expression orale
- Le verbal, le sourire, le ton, le débit, la formulation positive

### Soigner le dialogue avec le client

- Compenser l'absence du canal visuel : savoir être explicite
- Travailler son écoute active
- Être proactive en entretien
  - Techniques de reformulation, d'exploration et de questionnement
  - Interruptions et verrouillages

### Méthode, techniques et attitudes relationnelles

- Comment créer de l'empathie
- Comprendre les cadres de référence et situations personnelles

### Faire du non verbal un atout

- Le langage non-verbal adapté à la communication par téléphone
- Postures physiques à adopter pour un impact positif sur la perception à l'autre bout de la ligne

### Accueil et réponse à la demande technique

- SOPASA : grille de résolution de demande
- Faire exprimer et comprendre précisément
- Savoir orienter, conseiller, prendre le client en charge
- Proposer une réponse et la faire valider par le client
- Savoir conclure efficacement son appel.

### Savoir gérer les situations délicates au téléphone

- De l'incompréhension à la tension
- Comment cadrer et structurer sa réponse
- Adopter un comportement orienté solution
- S'affirmer sans agressivité : les outils de l'assertivité
- S'appuyer en permanence sur les principes de négociation raisonnée d'Harvard et de négociation émotionnelle.