

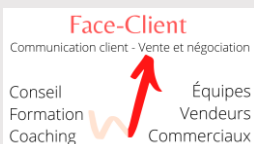


## BESOINS DE L'ENTREPRISE

Les collaborateurs de back office sont souvent en relation téléphonique directe avec les clients pour le suivi technique. Ils doivent savoir à la fois répondre avec pertinence aux demandes techniques et en même temps renforcer la relation client, conforter l'image positive de l'entreprise.

Ils doivent parfois faire face à des échanges téléphoniques tendus, voire agressifs, avec les clients. En plus de la contre productivité commerciale, ces situations créent du stress et de la souffrance chez les collaborateurs. Ceci conduit à des démotivations et de l'épuisement.

## 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 SES ENTRETIENS CLIENTS D'ASSISTANCE TECHNIQUE

Référence CLITEL02

## Fiche de formation sur mesure

### PRESCRIPTIONS

#### Objectifs opérationnels

A la fin de la formation les apprenants sont capables :

- D'appliquer les bonnes pratiques fondamentales de l'entretien client par téléphone (accueillir, informer, conseiller et orienter) ;
- De faire preuve de plus d'aisance, d'adaptabilité et d'efficacité en entretien téléphonique ;
- De savoir adapter son attitude, son discours et son plan aux attentes de l'interlocuteur ;
- De mener et faire progresser proactivement l'entretien en projetant une image professionnelle ;
- De gérer le double stress conseiller/client et les tensions naissant de la pression des demandes.

#### Public concerné

- Gestionnaires et animateurs d'équipe de gestionnaires ;
- Equipiers de back office répondant à des appels de suivi technique.

#### Prérequis

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

#### Durée

2 jours (14h).

#### Les + pédagogiques de la formation :

- Consultant-formateur expert en communication client ;
- Mises en situation téléphoniques enregistrées : débriefings en groupe ;
- Feedbacks bienveillants et prise en compte constante du contexte des participants ;
- Utilisation de cas fournis par les participants ;
- Les apports théoriques explicitent et complètent le travail spécifique ;
- Travail exclusivement sur le contexte et les problématiques des participants ;
- 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.



### APPORTS DE LA FORMATION

Cette formation apporte aux participants les méthodes et repères pour réussir leurs entretiens de suivi techniques avec les clients au téléphone (particuliers et B2B).

Ils s'entraînent à mettre en œuvre les techniques d'expression orale, comportementales et d'attitude professionnelles au téléphone.

Les participants apprennent aussi à gérer les situations parfois tendues lors des réclamations.

Elle professionnalise les techniques empiriques existantes dans le cas des équipes déjà expérimentées.

#### Enjeux et contraintes de la communication client par téléphone

- La relation clients au téléphone : le principe de l'image virtuelle
- Etat des lieux, réalités, avantages et inconvénients de l'accueil téléphonique

#### Les facteurs clés de succès d'un entretien téléphonique réussi

- Points de vigilance en communication téléphonique
- Six clés de l'entretien téléphonique : disponibilité, technicité, clarté, continuité, confort, courtoisie

#### Maîtriser l'accueil en début d'entretien téléphonique

- Savoir accueillir et identifier un client avec professionnalisme : l'importance des présentations et rituels
- Comment se présenter et faire une première bonne impression ;

#### Maîtriser la progression de l'entretien

- Efficacité de l'entretien : respect des étapes et du rythme
- Savoir mettre en attente et reprendre l'appel
- Signaler explicitement le passage à une nouvelle phase de l'entretien
- Informer régulièrement le client de la progression de l'entretien

#### Compréhension de la demande

- Identifier l'objet de l'appel et les attentes : savoir faire s'exprimer le client
- Savoir poser les questions d'exploration qui permettent au client de se sentir pris en compte
- Comment développer l'écoute active (marqueurs, reformulations, questions, etc.)
- Travailler sa reformulation pour valider la compréhension de la demande

#### Réponse à la demande

- Comment cadrer et structurer sa réponse
- Adopter un comportement orienté solution
- Savoir orienter, conseiller, prendre le client en charge
- SOPASA : grille de résolution de demande
- Adapter sa réponse en fonction de la demande (transmission vers service adéquat, renseignement sur offres / services, adhésion, réclamation, litige, etc.)
- Proposer une réponse et la faire valider par le client

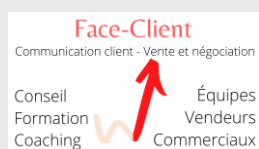
#### Maîtriser l'expression verbale

- Les tons et niveaux de langage à utiliser
- Comment s'exprimer avec plus de précision et de clarté
- Les mots et expressions propres au téléphone (qui rassurent, informent et précisent)
- Utiliser des précautions oratoires, des mots de courtoisie
- Compenser l'absence du canal visuel : savoir être explicite
- Savoir différencier le traitement des faits, opinions et sentiments dans son discours
- Travailler son écoute active
- Être proactive en entretien
  - o Techniques de reformulation, d'exploration et de questionnement
  - o Interruptions et verrouillages

#### Faire du non verbal un atout

- Utiliser la synergie des trois composantes de la communication interpersonnelle : oral, gestuel, verbal
- Contrôle et utilisation du débit, de la diction, et du rythme
- Poser sa voix pour projeter une image sonore professionnelle (articulation, débit, variations)
- 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

### 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)

## 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.

### Méthode et attitudes relationnelles

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

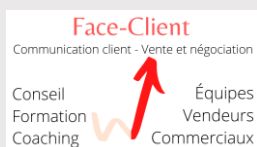
### Savoir gérer les situations délicates au téléphone

- Techniques pour limiter et désamorcer les tensions au téléphone
- S'affirmer sans agressivité : les outils de l'assertivité
- S'appuyer en continu sur les principes de négociation raisonnée
- Connaitre la mécanique de la montée du stress chez le client et les leviers disponibles
- Développer son empathie grâce à l'écoute active et la reformulation
- Reprendre en main l'entretien pour l'orienter vers la résolution

### Maîtriser le verrouillage et la conclusion de l'entretien

- Verrouiller l'entretien avant de conclure : s'assurer d'avoir répondu aux attentes, que tous les points de la demande ont été traités
- Disposer de formules de verrouillage et d'accord final
- Savoir quand et comment conclure efficacement l'entretien

## 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)