

# Être plus performant et plus professionnel au téléphone

Réf. : FT-CAL-TELP-BC

Durée formation : 1 jour - 7 heures

**Objectifs** : Fidéliser sa clientèle. Renforcer sa crédibilité. Acquérir les bons réflexes du langage téléphonique. Maîtriser les techniques indispensables pour un accueil téléphonique performant.

**Public** : Toute personne soucieuse d'être à l'aise et performante en situation de conversations d'affaires ou commerciales au téléphone. Artisans, commerçants, SAV, TPE, associations, organisations publiques et privées.

**Pré-requis** : Aucun.

**Méthode pédagogique** : Apports techniques, suivis d'applications concrètes. Jeux de rôles, mises en situation. Enregistrement audio. Les apports méthodologiques sont illustrés d'exemples puis concrétisés à partir d'une recherche collective sur l'application possible en situation. Un support pédagogique est remis à chaque participant.

**Suivi** : **Avant la formation**, le participant est invité à compléter un **questionnaire d'évaluation avant formation**. Il pourra être audité par le formateur et/ou le conseiller commercial. **En début de formation**, le participant est invité à exprimer ses attentes afin de valider l'adéquation entre les objectifs individuels et de formation. Ces attentes seront reprises lors de la séquence d'évaluation de la formation pour relever, en tour de table, le niveau d'attente exprimé par le participant ainsi que sa satisfaction vis-à-vis du contenu et du déroulement de la formation. Une **fiche d'évaluation «à chaud»** sera remplie par le stagiaire. Un **compte-rendu de formation** sera rédigé par le formateur à l'issue de la formation. Une **fiche de suivi «post-formation»** sera remplie par le stagiaire 3 mois après la formation afin de vérifier l'utilité de celle-ci.

**Moyen de suivi de la formation** : Emargement.

**Évaluation des acquis** : Réalisation d'un exercice pratique reprenant les notions abordées lors de la formation et/ou d'un quizz.

**Validation** : Une attestation de fin de formation sera remise à l'issue de la formation.

## 1. L'AISANCE RELATIONNELLE AU TÉLÉPHONE

## 2. TRAVAILLER SA COMMUNICATION PARA-VERBALE

## 3. ÉCOUTER, REFORMULER POUR MIEUX CONVAINCRE

- Préparer son appel : documents, faits... montrer que vous êtes professionnel et à l'écoute, à la recherche de solutions.
- Savoir se démarquer des grandes surfaces, des concurrents.

## 4. COMPRENDRE LA DEMANDE

- Identifier l'appelant.
- Comprendre rapidement sa demande.
- Écoute active (reformulation).
- Poser des questions (questions ouvertes et fermées).
- Comprendre le rôle des formules de politesse.

## 5. ÉMETTRE UNE RÉPONSE DE QUALITÉ

- La forme verbale.
- Le langage positif (mots à éviter, mots à privilégier).
- Marquer son attention (le téléphone est une relation aveugle).
- Le jargon technique.
- Être concis et précis.
- S'assurer de la compréhension de son correspondant.

## 6. VISER LA SATISFACTION DU CLIENT

- Faire preuve d'initiative.
- Aller au delà de la réponse donnée.
- Proposer des solutions.
- Répondre à ses attentes.

## 7. PRENDRE CONGÉ

- Reformulez pour conclure.
- Personnaliser la prise de congé.
- Laisser une bonne impression.

## 8. FAIRE FACE AUX SITUATIONS DIFFICILES

- Comment le stress agit sur la relation.
- Désamorcer la colère.
- Canaliser un comportement agressif grâce à la méthode ERIC.
- Savoir dire non.