

## ❖ Objectif :

Traiter toutes les situations difficiles pour optimiser sa relation client tout en professionnalisant son approche, ses attitudes et son discours en réception d'appels.

## ❖ Profil du participant :

Chargé de clientèle, téléconseiller ou collaborateur d'un service client entrant en fonction ou expérimenté

## ❖ Pré requis :

Avoir le goût du service client

## ❖ Durée :

2 jours dont 1 jour sur les fondamentaux de la relation client par téléphone

## ❖ Dates :

Consultez notre site web :  
[www.magnetic-formation.com](http://www.magnetic-formation.com)

## ❖ Lieu :

Lille, Valenciennes ou Douai

## ❖ Prix :

350 € HT par jour

## ❖ Documents remis :

Support pédagogique et attestation de stage à chaque participant

Synthèse des évaluations de fin de formation aux entreprises

Assistance illimitée par téléphone ou par mail offerte

## Contenu pédagogique

### Réflexion préalable

Mettre en évidence les enjeux de la Relation Client  
Définir une charte de bonne conduite  
Identifier les missions de chacun, ses points forts, ses freins

### Adopter les bonnes attitudes : développer sa communication

Adopter les bonnes attitudes : sourire, écoute, adaptabilité et esprit positif  
Ecouter et développer son empathie  
Faciliter l'échange grâce à la personnalisation  
Acquérir les bons réflexes (reformuler et questionner)

### Développer ses « savoir-faire » : professionnaliser son approche

Maîtriser les étapes de la conduite d'entretien par téléphone  
Construire tout type d'argumentaire : du basique au spécifique  
Découvrir les attentes et besoins grâce à un questionnement efficace  
Utiliser les formulations adaptées, positives et percutantes

### Maîtriser le traitement des réclamations

Déterminer les principales réclamations et adapter un scénario  
Accueillir selon la charte d'accueil et identifier le client  
Maîtriser la découverte du besoin du client  
Trouver et proposer une solution adaptée  
Traiter les principales objections  
Récapituler et prendre congé

### Mieux gérer les situations difficiles

Lister et analyser les cas rencontrés  
Dresser le portrait de ses interlocuteurs  
Adopter une attitude assertive

## Méthode pédagogique

Toute la formation est basée sur des méthodes actives et participatives.

L'expérience des participants est prise en compte pour la réalisation d'exercices concrets et l'analyse de situations reconstituées tirées de cas réels (utilisation du magnétophone) pour une acquisition rapide des apports théoriques.

Les participants sont amenés à réfléchir et apporter des idées sur des thèmes soulevés ainsi qu'à concevoir de nouveaux outils ou optimiser des outils existants (aides au dialogue par exemple).

Les participants peuvent se munir d'aides au dialogue et de cas clients tirés de leur réalité professionnelle pour les mettre en en pratique lors des exercices.