

# Relation client par téléphone

## OBJECTIFS

- Prendre conscience de son rôle.
- Maîtriser les techniques de communication par téléphone pour une expérience client réussie.

## PROFIL PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne qui souhaite optimiser sa qualité de service au profit de ses clients internes et/ou externes.

## PRÉREQUIS

Aucun

## PROFIL FORMATEUR

Spécialiste de la Relation Client



- + Exercices d'application adaptés aux métiers des participants
- + Livret de la formation remis à chaque participant
- + Tarif unique de 1 à 8 collaborateurs d'une même entreprise
- + Possibilité d'adapter le contenu dans notre formule « sur-mesure »
- + Formateur: ancien opérationnel et spécialiste de la Relation Client

## PROGRAMME

### **Définir la Relation Client**

- Identifier ses clients internes / externes
- Prendre conscience de l'existence de besoins non apparents
- Définir les objectifs de l'entreprise

### **Répondre aux attentes clients**

- Utiliser ses compétences, son expérience et son engagement

### **Contribuer à une expérience client réussie**

- Le schéma de la communication
- La déperdition d'information
- Les 8 techniques incontournables à privilégier à l'oral

### **Structurer son entretien téléphonique**

- Maîtriser chaque phase de l'entretien pour un traitement efficace

## ÉVALUATION

En début de formation : questionnaire ou entretien

En cours de formation: exercices, mises en situation et débrief

Fin de formation : Bilan, tour de table

## DURÉE 1 jour

**TARIF** • Inter : 1200 €HT/p. • Intra : Sur devis

## LES MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Partage d'expériences
- Apports d'expertise et études de cas issus de situations réelles d'entreprise
- Exercices pratiques, jeux de rôles

Toutes nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Les dates de formation seront confirmées sous 48h maximum selon la disponibilité des participants et celle du formateur.

### SITE INTERNET

[www.efficrm.com](http://www.efficrm.com)

### EffiCRM PARIS

[contact@efficrm.com](mailto:contact@efficrm.com)  
00 33 (0)1 84 73 00 95

### EffiCRM LYON

[bureau-lyon@efficrm.com](mailto:bureau-lyon@efficrm.com)  
00 33 (0)6 51 40 35 96

### SOCIAL

 [effiCRM entreprise](#)  
 [@effiCRM](#)  
 [effiCRM](#)