

# Assurer une relation client au téléphone de qualité

## Objectifs de formation

- Valoriser l’image de son entreprise par la qualité de sa prise en charge téléphonique

## Objectifs pédagogiques

- Transmettre par la qualité de votre accueil téléphonique l’image de votre société
- Personnaliser l’appel téléphonique et apporter une réponse claire et rapide
- Recueillir les informations nécessaires pour le traitement de l’appel

**Durée :** 02 jours -14 heures

**Mise à jour le :** 9 juin 2026

**Présentiel :** Présentiel

**Tarifs :**

1195 €

**Dates :**

Les 14, 15 Septembre 2026

Les 16, 17 Novembre 2026

Les 28, 29 Janvier 2027

Les 09, 10 Mars 2027

Les 01, 02 Juin 2027

# Prérequis

- Aucun

# Public

- Toute personne en contact téléphonique avec du public

# Programme

### Les principes de la communication téléphonique

- Identifier les rôles de l'émetteur et récepteur
- Hiérarchiser et maîtriser les trois médias de communication : le verbal, le para-verbal et le non-verbal.
- Appréhender les spécificités du téléphone.

- Comprendre l'importance du sourire.
- Découvrir le traitement automatique de l'information : la sélection, la distorsion et la généralisation.

**Valoriser l'image de l'entreprise et se différencier par ses techniques et attitudes**

- L'écoute active et objective,
- L'empathie,
- La reformulation,
- Le questionnement,
- Le langage positif,
- Le présent et le futur.

**Accueillir dans une relation de qualité et de service**

- Faire son maximum pour répondre au mieux et le plus rapidement possible aux demandes.
- Comprendre les besoins et les attentes des interlocuteurs : SONCAS.
- Adopter les comportements adaptés à la demande et à la situation.
- Choisir ses mots et développer ses arguments (CAB).
- Appréhender le principe de traitement des situations difficiles.

**Gérer les situations délicates et conflictuelles**

- Adopter la bonne attitude dans le litige mais aussi avec les bavards, les inquiets, les agressifs, Etc.

## Modalités pédagogiques

- Alternance d'apports théoriques et pratiques
- Exercices d'applications construits à partir des informations transmises par le commanditaire
- Travail en sous-groupe
- Document de synthèse remis à l'issue de la formation
- Matériel : aucun

## Modalités d'évaluation des acquis

- En amont de la formation : recueil des attentes, réunion de cadrage
- Pendant la formation : Test, QCM, cas pratiques, mises en situation
- En aval de la formation : évaluation à chaud, évaluation à froid.

## Financement

- OPCO sous conditions
- Entreprise
- Individuel

## Dates et horaires

- Intra-entreprise en concertation avec l’entreprise
- Inter-entreprises, selon planning de formation ORDIA
- Horaires de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 16h30

Le bâtiment est accessible aux personnes à mobilité réduite (PMR), pour tout autre handicap, nous contacter pour mise en place des moyens de compensation. Les services proposés sont accessibles à tous sous couvert :

- que l’information soit transmise suffisamment en amont aux équipes afin de permettre la mise en place des moyens de compensation
- que les moyens de compensation n’appartenant pas au centre puissent effectivement être mis en place (interface de communication…)
- que la formation envisagée soit compatible avec le handicap.

Référent handicap et personnel sensibilisé

# Prévention des ruptures de parcours en formation

- Création d'un climat bienveillant et inclusif dès le démarrage pour favoriser l'implication de chacun.
- Identification des niveaux et besoins individuels afin d'adapter le rythme et les explications (tour de table).
- Méthodes pédagogiques variées (démonstrations, cas pratiques, échanges collectifs) pour maintenir l'attention et l'intérêt.
- Questions fréquentes de la part de l'intervenant/e et valorisation des apports des participant·e·s pour renforcer l'engagement.
- Temps de reformulation ou appui individuel si nécessaire afin d'éviter le décrochage.