



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

Présentiel : Présentiel

Tarifs :

Tarif Inter : 1080 €

Dates :

Les 09, 10 Mars 2026

Les 01, 02 Juin 2026

Les 14, 15 Septembre 2026

Les 16, 17 Novembre 2026

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

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.
-