

Relation client à distance : bien dire, bien faire, bien suivre

Objectifs de formation

- Humaniser la posture professionnelle,
- Personnaliser les échanges,
- Gérer les refus avec assertivité
- Préserver la relation client, tout en s'inscrivant dans une démarche RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises).

Objectifs pédagogiques

- Adopter une posture téléphonique assertive et personnalisée.

- Humaniser les échanges tout en incarnant l’image professionnelle de l’entreprise.
- Intégrer les points repères de la relation client comme socle commun.
- Gérer les situations sensibles et les refus sans nuire à la relation client ni aux opportunités futures.
- Contribuer à un service client durable et respectueux dans le cadre d’une politique RSE.

Durée : 2 jours - 14 heures

Mise à jour le : 9 juin 2026

Présentiel : Présentiel ou Classe virtuelle

Tarifs :

1295 €

Dates :

Les 05, 06 Octobre 2026

Les 07, 08 Décembre 2026

Les 22, 29 Janvier 2027

Les 23, 24 Mars 2027

Les 04, 05 Mai 2027

Prérequis

Aucun

Public

- Collaborateurs/trices en relation téléphonique

Programme

Humaniser la relation sans s'effacer (Trouver le bon ton professionnel et empathique)

- Définir la posture téléphonique professionnelle : enjeux et limites.
- Comprendre l'assertivité : se positionner clairement sans agressivité ni passivité.
- Gérer les émotions (des clients et des collaborateurs) pour garder une relation apaisée.
- Ton, rythme, langage : ajuster sa voix pour créer un lien humain et personnalisé à distance.
- Atelier pratique : simulation d'appels – calibrer sa posture et son discours.

Intégrer les repères clés pour une relation client cohérente et personnalisée

- Identifier les repères de langage et les valeurs communes portées par l'entreprise.
- Utiliser les formules d'accueil, de transition, de reformulation et de clôture comme outils de relation.
- Personnalisation et cohérence : comment être unique tout en respectant un cadre collectif.
- Cas pratiques : réécriture et adaptation de scripts ou de trames d'entretien.

Donner du sens au refus, préserver la confiance, maintenir une ouverture future

- Distinguer les différents types de « non » (règlementaire, stratégique, éthique).
- Savoir poser un refus argumenté, explicite et respectueux.
- Utiliser l'empathie, la reformulation et la projection pour faire accepter un refus.
- Transformer une objection en opportunité.
- Mises en situation : annonces de refus, recadrages, gestion d'insatisfaction.

Renforcer la fidélité par le soin porté au suivi du client et à la qualité de la trace

- Lien entre qualité du suivi et satisfaction client : fidélisation et image de marque.
- Garder le fil de la relation : les bons usages des outils (CRM, notes, historiques…).
- Conclure un appel, valoriser les prochaines étapes, donner de la visibilité.
- Ancrer la relation client dans une logique RSE : écoute, transparence, respect, accessibilité.

- Atelier de projection : scénariser un parcours client soigné de bout en bout.

Dimension RSE intégrée à la formation

- Respect et écoute comme piliers d'une relation client durable et inclusive.
- Accessibilité et égalité de traitement : attention portée à tous les profils de clients.
- Communication responsable : des échanges téléphoniques sobres, respectueux et éthiques.

Modalités pédagogiques

- Apports concrets, illustrés de cas du secteur d'activité
- Jeux de rôle, mises en situation téléphoniques
- Analyse de pratiques, retours collectifs, feedback individualisé
- Supports pratiques à réutiliser au quotidien (fiche réflexe, Scripts)

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.
