

Gérer la relation client lors de l'astreinte téléphonique pour optimiser les déplacements

Objectifs :

- A l'issue de la formation, les stagiaires sont en mesure de :
- Savoir identifier la demande du client afin d'optimiser les déplacements
 - Apporter une réponse qualitative au client
 - Savoir répondre aux objections

Outils et méthodes pédagogiques :

- Les méthodes pédagogiques alternent tout au long de la journée des séquences théoriques courtes, des échanges d'expérience et des jeux de rôle.
- Co-construction d'un référentiel de bonnes pratiques pour faciliter l'apprentissage
- Tests de connaissances.
- Un livret est remis à chaque stagiaire.

Evaluation :

- Feuilles de présence
- QCM
- Formulaires d'évaluation de la formation
- Attestation remise en fin de stage
- Questionnaire de suivi 2 mois après

Durée : 1 jour

Tarif : 350 euros HT / participant

Profil concerné :

Techniciens au contact du client

Pré-requis : aucun

Préalables :

- Entretien téléphonique avec le commanditaire pour identifier les attentes

Programme pédagogique

I - Introduction :

- Rappel des modalités de la formation
- Validation des attentes

II - Les éléments de communication efficaces sur le terrain

- Les facteurs clés de succès d'une communication réussie
- Le langage positif
- Les bonnes pratiques pour créer un climat favorable au dialogue

III - La maîtrise de l'entretien : structurer l'entretien pour une relation client de qualité.

- Les difficultés pour communiquer : les différences de logique entre le client et l'agent
- Un outil structurant : la séquence de communication et de conviction
- L'écoute active : Ecoute, questionnement et reformulation
- Identification des besoins, des attentes et des motivations
- Poser les bonnes questions en situation d'astreinte
- Répondre aux objections
- Gérer les réclamations ou les insatisfactions du client

> Mises en situations sur des cas vécus par les participants

> **Evaluation de la formation : Synthèse, évaluation et tour de table**