

# Téléconseiller : l'acteur clé de la relation client - TACR

**Code produit :** TACR

**Niveau :** Perfectionnement

**Modalité :** Presentiel

**Durée (en heure) :** 14.0

**Tarif :** 1160,00 € HT

**Eligible DDA :** oui

**Public :** tous les collaborateurs des services clients

**Prérequis :**

aucun

## Objectif

- comprendre le rôle du téléconseiller dans la qualité de service
- adopter les bonnes pratiques au téléphone
- maîtriser la relation client

## Programme de la formation

### 1-Téléconseiller : rôle et missions

- Exigences des clients
- Maîtrise du rôle de téléconseiller
- Qualité de service

### 2-Image positive de la relation client

- Atouts et contraintes du téléphone
- Développer l'écoute et le service au téléphone

- Langage positif
- Mise en attente

### 3-Maîtrise de l'écoute active

- Différents types de questionnement
- Diagnostiquer une demande: l'art du bon questionnement
- Reformulation positive

### 4-Adhésion du client

- Informer, expliquer, motiver
- Argumentation de l'offre

### 5-Objections

- Différents types d'objections
- Ne pas craindre l'objection
- Savoir traiter l'objection

### 6-Gestion des clients lors d'un appel délicat

- Différents types de clients délicats: bavard, agressif
- Erreurs à éviter
- Gérer son stress lors d'un appel délicat

### 7-Conclusion de l'entretien

- Savoir conclure
- Directivité
- Gérer le temps de l'entretien
- Conclure l'entretien positivement

## **Moyens d'évaluation**

- Evaluation des acquis de la formation par le biais de QCM et/ou d'exercices pratiques
- Questionnaire de satisfaction à chaud complété par chacun à l'issue du stage

- Questionnaire d'évaluation à froid complété par chacun entre 2 et 3 mois après le stage

## **Méthodes pédagogiques**

- Réalisation de cas pratiques
- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences

AF2A - 64 Rue de Miromesnil, 75008 Paris

Copyright 2024 AF2A. Tous droits réservés.