Maîtriser la relation client par téléphone

Objectifs pédagogiques :

- **Maîtriser les enjeux de la relation client par téléphone**
- **Savoir identifier les besoins des clients au téléphone et adapter sa réponse en fonction**
- **Travailler son expression verbale et para-verbale**

Prérequis :

- Aucun prérequis nécessaire

Public concerné :

- Toute personne souhaitant maîtriser la relation client par téléphone
- Commerciaux, SAV, responsable d'équipe, chef de secteur

Durée :

- 2 jours (14 heures)

Dates et lieux :

- Intervention nationale
- Bâtiment conforme aux normes d'accessibilité
- Voir planning sur notre site internet ou nous consulter
- Entrée et sortie permanente

Intervenant :

- Cette formation est animée par un consultant formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par KTB.

Modalités d'évaluation des acquis :

- **Avant** : Questionnaire de positionnement
- **Pendant** : Mise en situation évaluée
- **Après** : Questionnaire d'auto-évaluation
- Suivi de l'exécution par une feuille de présence émargée par 1/2 journée par les stagiaires et le formateur
- Attestation de formation et certificat de réalisation

1. Structure accueil ADPC (Accueil, Découverte, Proposition, Conclusion).
2. Réussir son accueil.
3. Écouter utile.
4. La découverte de son client.
5. La proposition.
6. Conclusion Haut de Gamme.
7. Aider le client à formuler sa demande.
8. Questionnement.
9. Mettre en place un argumentaire.
10. Structure télévente.
11. Les motivations d'achat.
12. Traiter les objections.
13. Le Closing.
14. Les KPI's de la télévente.
15. Adapter son débit.
16. Tics de langage.
17. Gérer les blancs.
18. Le bon vocabulaire pour la réception d'appel.
19. Vente additionnelle.
20. Bien utilisé l'historique de l'appel pour optimiser la durée d'un appel.
21. Posture relationnelle dans le cadre de la réclamation.
22. Les typologies de clients réclamants.
23. Optimiser la satisfaction client.
24. Réussir ses appels de rétention.
25. Para verbal et le verbal.
26. Valoriser son image avec l'accueil téléphonique.

Modalités et moyens pédagogiques :

- Formation en distanciel ou en présentiel
- Formation en intra ou en inter : minimum 1 personne, maximum 10 personnes
- Formation individuelle ou collective
- Mise en place par le formateur de travaux pratiques et des mises en situations
- En fonction des formations, les moyens pédagogiques sont les suivants :
  - Supports de cours et exercices
  - Distanciel : travail sur ordinateur (Mac ou PC), connexion internet, fibre, partage des supports de travail via Teams ou Zoom
  - Présentiel : travail sur tableau blanc ou paperboard, partage des supports sur écrans et sur tableau blanc
- Formation accessible aux personnes en situation de handicap

A l'issue de cette formation, les apprenants seront capables de :

Maîtriser les enjeux de la relation client par téléphone ; Savoir identifier les besoins des clients au téléphone et adapter sa réponse en fonction ; Travailler son expression verbale et para-verbale

TARIF : 1400€ NET DE TAXES
Tarif intra-entreprises sur demande

Mis à jour le 06/07/2026

Katia TAROUB BUCH, dirigeante de KTB Recrutement est agréé organisme de formation.
KTB Recrutement est référencé Qualiopi.
La certification qualité Qualiopi a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : ACTION DE FORMATION
KTB est certifié Cloé pour les formations linguistiques éligibles au CPF.

KTB RECRUTEMENT
61 rue Victor Schoelcher, 68200 MULHOUSE
Téléphone : 03.89.53.97.77
Mail : contact@ktb-recrutement.fr
Numéro SIRET : 520 277 815 000 20
Numéro déclaration d'activité : 42 68 02493 68
auprès du préfet de la région Grand-Est