

# Développer la relation client au téléphone



## OBJECTIFS

- Acquérir les fondamentaux de la communication par téléphone
- Apprendre les techniques professionnelles de gestions d'appels
- Acquérir les clés pour gérer les situations sous tension



## PROGRAMME

### Les clés d'une communication à l'aveugle

### Les étapes clés de la gestion d'appels

Créer son guide d'entretien et sa fiche contact  
Questionner en mode écoute active, reformuler,  
proposer et argumenter

### Gérer les situations difficiles

Gérer son client en fonction de son comportement





Accessible aux personnes  
en situation de handicap  
Réfèrent handicap : 02 54 53 52 05

#### **PUBLIC – PREREQUIS**

Toute personne en charge de l'accueil  
téléphonique

#### **PEDAGOGIE**

Exposés interactifs, mises en situation  
Entraînement sur cas réels, Audio/Vidéo

#### **MOYENS ET OUTILS**

Jeux de rôles  
Simulations  
Débriefing

#### **MODALITES D'EVALUATION**

Positionnement pré et post formation par le  
formateur  
Bilan oral de fin de formation  
Appréciation des acquis sur l'attestation de  
formation  
Grille d'évaluation individuelle de fin de  
formation

#### **DUREE**

Nous consulter

#### **DATE**

Nous consulter

#### **PRIX**

Nous consulter



## **CONTACT**

### **NATHALIE PRIN**

16 Place Saint Cyran  
36 000 Châteauroux  
02 54 53 52 02 – 02 54 53 52 00  
fpc@indre.cci.fr  
[www.campus-centre.fr](http://www.campus-centre.fr)

Siret : 183 600 014 000 17  
N° d'activité formation : 2436P000136

