

# Optimiser la relation téléphonique

(1 à 2 jours)

Pour les professionnels du téléphone en relation avec des clients, il est essentiel de :

- Situer leur rôle dans la stratégie de leur entreprise (évolution de la relation commerciale)
- Maîtriser la relation avec des clients rendus exigeants dans une conjoncture plus " tendue "
- Améliorer leur pratique après une expérience dans le poste

## Personnes concernées

Toute personne pour laquelle le téléphone représente un instrument privilégié (renseignement, accueil, information, standard, conseil, traitement des problèmes, assistance commerciale...) et qui désire se perfectionner dans son utilisation.

## Objectifs

- **Maîtriser les techniques fondamentales** d'utilisation du téléphone
- **Devenir un véritable acteur de la relation avec le client** dans le cadre de sa mission et de la stratégie de l'entreprise
- **Savoir mieux conduire et traiter les entretiens** notamment dans les situations sensibles, en s'aidant des outils et méthodes disponibles

## Contenu

- Clarification des **missions et rôles** rattachés à la fonction téléphone
- Les **types de relation** téléphonique : informative, relationnelle, commerciale, résolutive
- Rappel des bases techniques et **entraînement à leur utilisation**
- Méthodologie pour mener des **entretiens présentant une difficulté** (au plan relationnel ou personnel, traitement de problèmes...)
- Inventaire des **solutions disponibles** pour vaincre les difficultés rencontrées (agressivité, doléances, menaces...)
- **Outils d'analyse et de résolution** transposables dans l'action
- **Entraînement à leur mise en œuvre au travers de simulation de cas vécus**
- **Analyse et traitement des difficultés spécifiques** vécues par les stagiaires (pistes de résolution)

## Particularités pédagogiques

- Nombreux exercices de simulation rapportés aux situations vécues sur le terrain
- Analyse des problèmes concrets rencontrés par les participants et apports de conseils personnalisés
- Apports d'outils d'analyse et de résolution
- Apports des méthodes indispensables à la conduite d'entretiens au téléphone

## Modes de diffusion

- Stage sur mesure
- Ateliers pour groupe restreint, groupes de formation, selon la nature de la demande et l'effectif concerné

Contact :  
01 40 20 04 09  
info@pragma-consultants.fr