

# **TÃ©lÃ©conseiller : l'acteur clÃ© de la relation client – TACR**

Contribuez efficacement Ã la  
qualitÃ© de service

**Code produit :** TACR

**Niveau :** Perfectionnement

**ModalitÃ© :** Presentiel

**DurÃ©e (en heure) :** 14.0

**Tarif :**

**Eligible DDA :** oui

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

**PrÃ©requis :**

aucun

## **Objectif**

- comprendre le rÃ´le du tÃ©lÃ©conseiller dans la qualitÃ© de service
- adopter les bonnes pratiques au tÃ©lÃ©phone
- maÃ®triser la relation client

## **Programme de la formation**

### 1-TÃ©lÃ©conseiller : rÃ´le et missions

- Exigences des clients
- MaÃ®trise du rÃ´le de tÃ©lÃ©conseiller
- QualitÃ© de service

### 2-Image positive de la relation client

- Atouts et contraintes du tÃ©lÃ©phone
- DÃ©velopper lâ€™Ã©coute et le service au tÃ©lÃ©phone
- Langage positif
- Mise en attente

### 3-MaÃ®trise de lâ€™Ã©coute active

- DiffÃ©rents types de questionnement
- Diagnostiquer une demande: lâ€™art du bon questionnement
- Reformulation positive

### 4-AdhÃ©sion du client

- Informer, expliquer, motiver
- Argumentation de lâ€™offre

### 5-Objections

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

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

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

#### 7-Conclusion de l'entretien

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

#### Moyens d'évaluation

#### Méthodes pédagogiques

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluation des acquis de la formation par le biais de QCM et/ou d'exercices pratiques</li> <li>• Questionnaire de satisfaction à chaud complété par chacun à l'issue du stage</li> <li>• Questionnaire d'évaluation à froid complété par chacun entre 2 et 3 mois après le stage</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réalisation de cas pratiques</li> <li>• Exposés à partir d'un diaporama</li> <li>• Échanges d'expériences</li> </ul> |
|--|---|