



LES FONDAMENTAUX DE LA RELATION CLIENT PAR TÉLÉPHONE

Optimiser l'accompagnement la prise en charge téléphonique de ses clients

FORMATIONS COURTES

INITIATION

BEST-OF

DDA

Ref. : C19COMTEL

Durée :
2 jours - 14 heures

Tarif :
Salarié - Entreprise : 1440 € HT

Repas inclus

Code
Dokelio : AF_0000105554

L'accueil au téléphone est un **point d'entrée fondamental et incontournable** de la relation client.

Découvrez comment transformer chaque appel en opportunité avec notre formation complète sur les fondamentaux de la **relation client**

par téléphone. Apprenez les techniques éprouvées pour établir des relations solides et durables avec vos clients, optimiser chaque interaction et maximiser la satisfaction client. Avec notre expertise, maîtrisez les meilleures pratiques pour gérer les appels efficacement et offrir **un service client d'excellence**.

Réservez votre place dès maintenant pour exceller dans la relation client par téléphone !

OBJECTIFS

- Maîtriser les outils de la relation client par téléphone.
- Personnaliser son accueil client par téléphone avec une approche humaine et chaleureuse.
- Gérer les situations tendues par téléphone.

POUR QUI ?

Toute personne dont la fonction comporte une mission d'accueil téléphonique : accueil, service client, service hotline, SAV, réclamation.

PRÉREQUIS

Aucun.

COMPÉTENCES ACQUISES

Traiter la demande client en sachant gérer l'entretien téléphonique.

PROGRAMME

Pendant
Les fondamentaux de la relation client par téléphone

Modules distanciels :

- E-quiz en amont/aval de la formation.

Accueillir le client par téléphone

- Adopter la bonne posture pour répondre efficacement au téléphone.
- Identifier les impacts de son comportement sur le client et l'image de l'entreprise.
- Se présenter au téléphone : techniques et bonnes pratiques.



- Se montrer disponible pour instaurer une relation de confiance.
- Adopter un discours positif : encourager le client grâce à son ton et son sourire au téléphone.

Structurer son appel pour favoriser la satisfaction client

- Recueillir les informations essentielles : l'art du questionnement et les techniques d'écoute active.
- Apporter une solution client et obtenir son adhésion.
- Prendre un message, transférer l'appel, mettre en relation avec un autre service... : réagir efficacement face à une demande client inattendue.
- Remercier le client et conclure un appel : conseils et retours d'expérience.

Gérer les situations complexes par téléphone

- Accueillir l'insatisfaction du client pour regagner sa confiance : cas pratique.
- Faire preuve d'assertivité pour trouver une solution gagnant-gagnant.
- Adapter son discours à son client pour apaiser les échanges.
- Consacrer du temps à son client et l'accompagner pour trouver une réponse concrète.
- Clore l'entretien téléphonique avec sérénité pour laisser une bonne impression.

INTERVENANTS

Ouassila LAGRAA

Consultante en relation client et management. 25 d'expérience d'expériences terrain.

Valérie LAMBERT-VIOT

LINKS ECO GREEN

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Équipe pédagogique :

Un consultant expert de la thématique et une équipe pédagogique en support du stagiaire pour toute question en lien avec son parcours de formation.

Techniques pédagogiques :

Alternance de théorie, de démonstrations par l'exemple et de mise en pratique grâce à de nombreux exercices individuels ou collectifs. Exercices, études de cas et cas pratiques rythment cette formation.

Pour les sessions en distanciel, notre Direction Innovation a modélisé une **matrice pédagogique** adaptée pour permettre **un apprentissage et un ancrage mémoriel optimisés**. Cette matrice prévoit une alternance de **temps de connexion en groupe** et de **séquences de déconnexion** pour des travaux de mise en pratique individuels.

Ressources pédagogiques :

Un support de formation présentant l'essentiel des points vus durant la formation et proposant des éléments d'approfondissement est téléchargeable sur [votre espace apprenant](#).

Retrouvez également des ressources complémentaires ainsi que les quiz amont/aval sur notre [plateforme](#) dédiée.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap



LIEUX ET DATES

À distance

16 et 17 juin 2025
04 et 05 déc. 2025

Paris

09 et 10 oct. 2025

Lyon

16 et 17 juin 2025



04 et 05 déc. 2025

Lille
16 et 17 juin 2025



Membre de la Fédération
Les Acteurs de la Compétence

ISM - 18-24 rue Tiphaine - 75015 PARIS
Tél. : +33 (0)1 42 21 02 02 - e-mail : serviceclient@ism.fr
Siret 712 010 362 000 28