

FDE_06

MAITRISER L'ART DU TELEPHONE POUR CONQUERIR ET FIDELISER VOS CLIENTS

OBJECTIF DU MODULE

À la fin de ce module, l'apprenant doit être capable de :

- Comprendre le rôle stratégique du téléphone dans la relation client
- Identifier les avantages et les contraintes de son utilisation
- Maîtriser les principes fondamentaux de la communication téléphonique
- Adopter une attitude professionnelle et impactante au téléphone
- Structurer efficacement ses appels
- Mettre en place des stratégies pour optimiser la gestion des appels
- Utiliser le téléphone pour fidéliser durablement les clients

CONTENU DU MODULE

INTRODUCTION

- Importance du téléphone dans la relation client
- Enjeux de la communication téléphonique en entreprise

LE TÉLÉPHONE : UN ALLIÉ OU UN ENNEMI

- Rôle du téléphone dans l'activité professionnelle
- Impact sur la productivité et la relation client
- Conditions pour en faire un outil performant

LES AVANTAGES ET CONTRAINTES DU TÉLÉPHONE

1. Les avantages

- Rapidité des échanges
- Accessibilité
- Humanisation de la relation
- Réactivité face aux besoins clients

2. Les contraintes

- Interruptions fréquentes
- Risques de mauvaise compréhension
- Stress et fatigue
- Mauvaise gestion du temps

LES 17 PRINCIPES DE BASE DE LA COMMUNICATION TÉLÉPHONIQUE

- Clarté du message
- Écoute active
- Politesse et courtoisie
- Sourire au téléphone (impact sur la voix)
- Maîtrise du ton et du rythme
- Reformulation
- Prise de notes
- Gestion du temps
- Adaptation à l'interlocuteur
- Structuration de l'appel
- Gestion des objections
- Conclusion efficace
- Respect des engagements
- Confidentialité
- Disponibilité
- Professionnalisme constant
- Suivi des échanges

L'ATTITUDE AU TÉLÉPHONE

- Posture professionnelle
- Ton de voix et langage adapté
- Empathie et respect
- Gestion des émotions
- Capacité à rassurer et convaincre

STRATÉGIES POUR OPTIMISER LA GESTION DES APPELS TÉLÉPHONIQUES

1. Organisation des appels

- Planification des appels
- Priorisation des urgences
- Préparation des échanges

2. Techniques d'optimisation

- Structuration des conversations
- Utilisation de scripts
- Gestion du temps d'appel

STRATÉGIES AVANCÉES D'OPTIMISATION

- Suivi des appels
- Analyse des performances
- Utilisation d'outils (CRM, applications)
- Amélioration continue
- Mise en place de procédures internes

CIBLE

- Commerciaux et agents de vente
- Chargés de clientèle
- Assistantes et secrétaires
- Agents d'accueil
- Entrepreneurs et indépendants
- Toute personne en contact téléphonique avec des clients

DURÉE DE LA FORMATION :

2 jours de 24 heures