

## INFORMATIONS PRATIQUES

### DURÉE

- 2 jours continus  
ou 1 jour + 1 (3 à 4 semaines après)  
soit 14 heures

### NOMBRE OPTIMUM DE PARTICIPANTS

- De 4 à 8 personnes

### PUBLIC

- Toute personne désirant optimiser les techniques de communication écrites et orales liées à la relation client.

### PRE-REQUIS

- Aucun

### MOYENS PEDAGOGIQUES

- Questionnaire préparatoire
- Guide complet
- Alternance d'apports théoriques, d'exercices pratiques issus de cas réels rencontrés sur le terrain.
- Tours de table permettant à chacun de trouver ses propres solutions.

### EVALUATION

- Synthèses régulières des points clés par les participants
- Bilan de fin de formation avec microengagements

### VALIDATION

- Certificat de réalisation de formation

### SATISFACTION GLOBALE

23 avis

8,78/10

## OBJECTIFS

- **Optimiser et améliorer** l'efficacité de l'accueil et la relation téléphonique
- **Intégrer** les clés des e-mails professionnels efficaces
- **Valoriser** l'image de qualité de services auprès des clients
- **Appréhender** efficacement les besoins des interlocuteurs et savoir y répondre
- **Prendre du recul** sur son comportement et son impact sur les autres

## ITINÉRAIRE PÉDAGOGIQUE

### REPÉRER LES CONDITIONS OPTIMALES D'UNE RELATION

- Que représente la qualité de services de l'entreprise
- Diagnostiquer sa propre qualité de service : points forts, difficultés rencontrées

### LES FONDAMENTAUX D'UNE COMMUNICATION EFFICACE

- Bien analyser la situation, le contexte, la demande
- Créer la relation, développer la confiance réciproque
- Pratiquer l'écoute active et la reformulation, garder le lien
- Gérer les situations difficiles
- Accueillir et gérer ses propres émotions

### LES FONDAMENTAUX DE LA RELATION TÉLÉPHONIQUE

- Maîtriser les différentes phases de l'entretien téléphonique
- Soigner son image sonore et visuelle
- Savoir guider l'entretien et soigner l'image positive de l'entreprise
- Savoir conclure de manière professionnelle

### RÉDIGER SES E-MAILS AVEC EFFICACITÉ :

- Les questions à se poser
- Les règles à intégrer : les 7 C

**Bilan, plan d'action individuel et évaluation de la formation**