Formation - Relation clients : Fondamentaux de l'accueil téléphonique et gestion des situations difficiles

Fondamentaux de l'accueil téléphonique et gestion des situations difficiles

Relations clientèle | Communication et compétences relationnelles

CODE : 37497 | Mise à jour : 28/11/2025

Objectifs

- Assurer un accueil téléphonique professionnel pour valoriser l'image de l'entreprise

Contenu de la formation

JOUR 1

Distinguer les étapes de l'accueil téléphonique et la posture adaptée, pour diffuser une image professionnelle de l'entreprise

- La communication verbale et paraverbale
- L'écoute
- Les attentes en termes de relation clients
- Les différentes phases d'un entretien téléphonique, les éléments clés

Adapter sa communication pour mener un appel avec un temps de conversation maîtrisé

- La gestion du temps d'appel : la posture positive, la reformulation, le questionnement, l'orientation vers les canaux digitaux
- Les 4 types de profils d'interlocuteurs selon le modèle DISC

JOUR 2

Apporter une réponse constructive aux situations difficiles au téléphone pour conserver une relation de qualité

- Les catégories de réclamation selon l'AMARC
- La maîtrise de ses émotions
- L'empathie, l'écoute passive et l'assertivité

FORMATION PRÉSENTIELLE

PUBLIC CIBLE
Conseiller-e-s clientèle. Groupe de 8 à 12 personnes

PRÉ-REQUIS
Pas de pré-requis

DURÉE
2 jours (14 heures)

SESSION INTRA
sur devis

GROUPE
Maximum 12 personnes

Modalités pédagogiques

- Documents supports de formation projetés
- Quiz
- Alternance de mise en situation et de partage d'expérience
- Exercices en sous-groupes, permettant d'ancrer les compétences

Suivi, évaluation et sanction

Suivi et évaluation des résultats

- Feuille d'émargement
- Formulaires d'évaluation de la formation
- Auto-positionnement
- Mises en situations
- Questions écrites ou orales (QCM, Quiz, ...)

Sanction de formation

- Remise d'une attestation de formation

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Veuillez faire connaître vos besoins au plus tôt lors de nos échanges. La prise en compte d'un besoin spécifique peut nécessiter un délai pour étudier les modalités d'adaptation ou d'orientation.

Taux de satisfation des stagiaires

Issus des évaluations de satisfaction à chaud des stagiaires.

0% (aucun avis)

Taux de validation de la formation

Issus des résultats de l'atteinte des objectifs par les stagiaires (Acquis et En cours d'acquisition).

Non renseigné



Valérie MONTJOURIDES

Formation et conseil en sourire des organisations

Rythmes, Conseil et Stratégie

Des formations pragmatiques pour faciliter l'expérience managers et les parcours collaborateurs. Praticienne DISC et Forces Motrices

07 89 28 70 47

contact@r-c-s.fr

LinkedIn : https://linkedin.com/in/valeriemontjourides

Biographie

Ancien membre de comité de direction et manager de proximité au contact des clients, Valérie capitalise sur 20 ans d'accompagnement d'équipes de tailles et de contextes différents. Formée au métier de formateur, elle affiche la volonté de transmettre des formations pragmatiques pour permettre aux managers, aux équipes et aux organisations de garder le sourire, dans un contexte en mouvement.

Mieux se connaître lui a permis d'adopter une communication plus efficace avec la pluralité de ses interlocuteurs et de ses équipes. Convaincue par l'utilité du modèle, Valérie s'est faite certifiée DISC & Forces motrices, pour l'intégrer dans sa démarche et transmettre un usage adapté aux organisations.

- Managers, exercez plus sereinement votre métier : rituels de management, analyse organisationnelle
- Spécialistes RH, enrichissez le parcours de vos collaborateurs avec le modèle DISC & F.M.
- En équipe, réfléchissez collectivement autour de vos complémentarités

Diplômes et formations

2023 : Certification DISC & Forces Motrices – Assessment 24×7

2022 : Certifications lean management et sixsigma green belt – Leansixsigma France

2009 : Master en gestion, Stratégie et marketing – Université PSL-Dauphine

2004 : Maîtrise des sciences de gestion – Université PSL-Dauphine