

# Parcours - Devenez un expert en relation client (Formation présentielle)

42.00 h / 6.00 jour(s) 3780.00 € TTC en Inter  
(Intra et groupe sur demande)

## Objectif(s)

- Prendre conscience des enjeux et de l'importance de la relation client (satisfaction, fidélisation...) pour l'entreprise et pour soi-même
- Intégrer les principes fondamentaux de la communication adaptée au téléphone
- Traiter ses appels professionnels avec efficacité
- Perfectionner et positiver son comportement face à son interlocuteur
- Maîtriser les méthodes et process de la fidélisation au profit d'une relation client de qualité
- Traiter ses appels professionnels avec efficacité



## Programme

- Module - Assurer un accueil professionnel (1 et 2)
  - Harmoniser les pratiques liées à l'accueil physique et téléphonique
  - Les fondamentaux de la communication téléphonique
  - L'accueil téléphone : les étapes indispensables
  - Traiter les demandes avec méthode
  - Maîtriser les situations fragiles et les clients difficiles
- Module - Développer son aisance au téléphone
  - Quels sont les enjeux de la communication par téléphone ?
  - Les spécificités de la communication par téléphone
  - Les spécificités d'un entretien par téléphone en appels sortant ou entrant
  - Gérer ses entretiens au téléphone
- Module - Gérer la relation client avec efficacité
  - L'importance de la relation client pour fidéliser
  - Exploiter les besoins et attentes des clients
  - Connaître la valeur ajoutée de son entreprise et ses produits
  - Communiquer et argumenter sur sa valeur ajoutée
  - Faire face aux situations conflictuelles



## Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique de KEY FORM & Solutions se compose d'une dizaine de professionnels alliant compétences pédagogiques et vécus professionnels issus de différents horizons (commerce, communication, associations, entreprises, organismes de formation professionnelle, service public de l'emploi...).



## Moyens pédagogiques et techniques

- Mise en pratique à travers des cas concrets
- Mise à disposition en ligne de documents supports de formation
- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation
- Documents supports de formation projetés
- Quiz en salle
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets



## Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Mise en pratique
- Feuilles de présence.
- Formulaires d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.
- Feuilles de présence
- Mises en situation
- Formulaires d'évaluation de la formation
- Certificat de réalisation de l'action de formation
- Questions orales ou écrites (QCM)

## Profil Apprenant(s)

- Tout public
- Tout public

## Pré-requis

- Aucun
- Aucun

## Demande d'informations

02 30 96 68 40  
formation@key-form.fr

## Accessibilité

Conforme - Organisme ERP5  
Réfèrent handicap : Etienne RUPIN  
Sous un préavis de 30 jours pour s'assurer des conditions d'accueil adaptées. Contact : formation@key-form.fr - Tel 02 30 96 68 40  
Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accompagnement individuel par notre référent handicap dédié.

## Dates et délais d'accès

La durée estimée entre la demande et l'entrée en formation varie selon les modalités de financement : temps de traitement du dossier des prises en charge, délai de rétractation pour les particuliers.  
Délai d'accès : 2 semaines

## Lieu de formation

**Inter :**  
KEY FORM & Solutions  
7 rue de Vezin  
35000 Rennes  
**Intra :**  
France métropolitaine

## Indicateurs de qualité

Taux de satisfaction : 100%

