

# Gagner en efficacité dans sa relation client téléphonique

Le téléphone est à la fois un formidable et redoutable outil. Professionnaliser son approche est un gage d'efficacité pour maîtriser avec plus de facilité le fond et la forme de vos échanges et ainsi gagner en impact



## CONTACTS

Intervenante : **Alexandra DAVID-ARDITE**  
07 83 84 64 23  
alexandra.davidardite@adarisconseil.com

## PROGRAMME



### Avant la formation :

**AUDIT et DIAGNOSTIC individuel des attentes, besoins, objectifs, enjeux**

### Pendant la formation :



**TRAINING à chaque étape : analyse, pratique des méthodes, mise en situation et application en environnement réel**

**PLAN d' ACTIONS PERSONNEL (accompagnement de l'intervenant)**

### 1/ Mettre en œuvre les fondamentaux de la communication par téléphone

- Identifier les spécificités de son langage (verbal et non verbal)
- Tenir compte des éléments perturbateurs
- Mettre en œuvre des techniques de clarification

### 2/ Découvrir les besoins de son interlocuteur avec méthode

- Développer une écoute active
- Mener un questionnement efficace
- Reformuler pour construire une réponse adaptée

### 3/ Structurer et organiser ses propositions

- Définir un objectif clair
- Convaincre son client en s'adaptant à son profil
- Argumenter avec BOB
- Accueillir et construire grâce aux objections

### 4/ Anticiper et gérer les tensions

- Identifier les sources de tension
- Adopter les bonnes attitudes et méthodes (*présentation du processus de la CNV*)
- Mettre en œuvre les étapes de résolution



### Après la formation :

**SUIVI post-formation personnalisé, à la demande et sur devis**

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- 1 Mettre en œuvre les fondamentaux
- 2 Maîtriser les étapes de la découverte
- 3 Structurer ses argumentations
- 4 Gagner en efficacité commerciale

## LES POINTS FORTS

- + Intervenant avec 20 d'expérience commerciale et managériale. Pratique théâtrale
- + Une pédagogie basée sur des mises en situations concrètes
- + Une prestation 100% sur mesure
- + Un bilan post-formation

## EVALUATION / EFFICACITE

**AVANT :** audit et diagnostic

**PENDANT :** évaluer sa montée en compétences à chaque étape

**APRES :** évaluation à chaud et à froid de l'atteinte des objectifs

## PUBLIC

Toute personne en relation client par téléphone  
Orientation des publics en situation de handicap

## PRE-REQUIS

Aucun

## MODALITES

-  1 jour en présentiel (format distanciel : nous consulter)

## TARIF

Nous consulter