

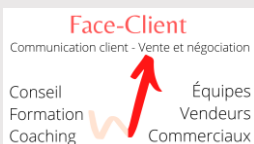


BESOINS DE L'ENTREPRISE

Les collaborateurs de back office sont souvent en relation téléphonique directe avec les clients pour le suivi technique. Ils doivent savoir à la fois répondre avec pertinence aux demandes techniques et en même temps renforcer la relation client, conforter l'image positive de l'entreprise.

Ils doivent parfois faire face à des échanges téléphoniques tendus, voire agressifs, avec les clients. En plus de la contre productivité commerciale, ces situations créent du stress et de la souffrance chez les collaborateurs. Ceci conduit à des démotivations et de l'épuisement.

CONTACT - INSCRIPTIONS



FACE-CLIENT

PatrickJAYCommunications
15-17 rue Scribe
F-75009 Paris
+33 (0)6 07 19 18 42
patrickjay@face-client.com
www.face-client.com

PROFESSIONNALISER SES ENTRETIENS CLIENTS D'ASSISTANCE TECHNIQUE

Référence CLITEL02
janvier 2026

Fiche de formation sur mesure

PRESCRIPTIONS

Objectifs opérationnels

A la fin de la formation les apprenants sont capables :

- D'appliquer les bonnes pratiques fondamentales de l'entretien client par téléphone (accueillir, informer, conseiller et orienter) ;
- De faire preuve de plus d'aisance, d'adaptabilité et d'efficacité en entretien téléphonique ;
- De savoir adapter son attitude, son discours et son plan aux attentes de l'interlocuteur ;
- De mener et faire progresser proactivement l'entretien en projetant une image professionnelle ;
- De gérer le double stress conseiller/client et les tensions naissant de la pression des demandes.

Public concerné

- Gestionnaires et animateurs d'équipe de gestionnaires ;
- Equipiers de back office répondant à des appels de suivi technique.

Prérequis

- Avoir les connaissances de base des principes de la relation client.

Durée

2 jours (14h).

Les + pédagogiques de la formation :

- Consultant-formateur expert en communication client ;
- Mises en situation téléphoniques enregistrées : débriefings en groupe ;
- Feedbacks bienveillants et prise en compte constante du contexte des participants ;
- Utilisation de cas fournis par les participants ;
- Les apports théoriques explicitent et complètent le travail spécifique ;
- Travail exclusivement sur le contexte et les problématiques des participants ;
- Bilan et plan d'action personnalisés à l'issue.
- A l'issue, les participants reçoivent :
 - o Un aide-mémoire électronique synthétique centré sur les méthodologies et points clés ;
 - o Leurs enregistrements audios en référence future.
 - o Un « jogger » A5 plastifié couleur en rappel des 10 techniques clés.



PROGRAMME COMPLET

APPORTS DE LA FORMATION

Cette formation apporte aux participants les méthodes et repères pour réussir leurs entretiens de suivi techniques avec les clients au téléphone (particuliers et B2B).

Ils s'entraînent à mettre en œuvre les techniques d'expression orale, comportementales et d'attitude professionnelles au téléphone.

Les participants apprennent aussi à gérer les situations parfois tendues lors des réclamations.

Elle professionnalise les techniques empiriques existantes dans le cas des équipes déjà expérimentées.

Enjeux et contraintes de la communication client par téléphone

- La relation clients au téléphone : le principe de l'image virtuelle
- Etat des lieux, réalités, avantages et inconvénients de l'accueil téléphonique

Les facteurs clés de succès d'un entretien téléphonique réussi

- Points de vigilance en communication téléphonique
- Six clés de l'entretien téléphonique : disponibilité, technicité, clarté, continuité, confort, courtoisie

Maîtriser l'accueil en début d'entretien téléphonique

- Savoir accueillir et identifier un client avec professionnalisme : l'importance des présentations et rituels
- Comment se présenter et faire une première bonne impression ;

Maîtriser la progression de l'entretien

- Efficacité de l'entretien : respect des étapes et du rythme
- Savoir mettre en attente et reprendre l'appel
- Signaler explicitement le passage à une nouvelle phase de l'entretien
- Informer régulièrement le client de la progression de l'entretien

Compréhension de la demande

- Identifier l'objet de l'appel et les attentes : savoir faire s'exprimer le client
- Savoir poser les questions d'exploration qui permettent au client de se sentir pris en compte
- Comment développer l'écoute active (marqueurs, reformulations, questions, etc.)
- Travailler sa reformulation pour valider la compréhension de la demande

Réponse à la demande

- Comment cadrer et structurer sa réponse
- Adopter un comportement orienté solution
- Savoir orienter, conseiller, prendre le client en charge
- SOPASA : grille de résolution de demande
- Adapter sa réponse en fonction de la demande (transmission vers service adéquat, renseignement sur offres / services, adhésion, réclamation, litige, etc.)
- Proposer une réponse et la faire valider par le client

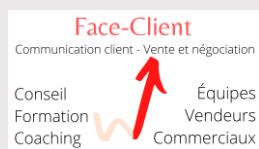
Maîtriser l'expression verbale

- Les tons et niveaux de langage à utiliser
- Comment s'exprimer avec plus de précision et de clarté
- Les mots et expressions propres au téléphone (qui rassurent, informent et précisent)
- Utiliser des précautions oratoires, des mots de courtoisie
- Compenser l'absence du canal visuel : savoir être explicite
- Savoir différencier le traitement des faits, opinions et sentiments dans son discours
- Travailler son écoute active
- Être proactive en entretien
 - o Techniques de reformulation, d'exploration et de questionnement
 - o Interruptions et verrouillages

Faire du non verbal un atout

- Utiliser la synergie des trois composantes de la communication interpersonnelle : oral, gestuel, verbal
- Contrôle et utilisation du débit, de la diction, et du rythme
- Poser sa voix pour projeter une image sonore professionnelle (articulation, débit, variations)
- Le langage non-verbal adapté à la communication par téléphone
- Postures physiques à adopter pour un impact positif sur la perception à l'autre bout de la ligne

CONTACT - INSCRIPTIONS



FACE-CLIENT

PatrickJAYCommunications
5 rue de la Terrasse
F-75017 Paris
+33 (0)6 07 19 18 42
patrickjay@face-client.com
www.face-client.com

MODALITES DES SESSIONS

Intra-entreprises

Intra-entreprises à la demande, sur votre site ou en nos locaux.

Nombre de participants

8 participants maximum par session pour un travail optimisé.

Inscriptions

Inscriptions entreprises et individuels par email à contact@face-client.com

Confirmation sous 24 heures par retour.
Sessions distancielles garanties à la 1ère inscription (Interface Zoom).

Accessibilité personnes en situation de handicap

Nos locaux sont handi-accessibles. Nos équipes sont sensibilisées aux besoins des personnes malentendantes et malvoyantes. Nous signaler tout besoin d'adaptation.

Méthode et attitudes relationnelles

- Comment créer de l'empathie par le mirroring
- Comprendre les cadres de référence et situations personnelles

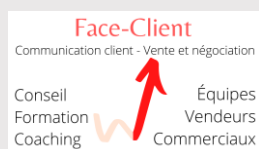
Savoir gérer les situations délicates au téléphone

- Techniques pour limiter et désamorcer les tensions au téléphone
- S'affirmer sans agressivité : les outils de l'assertivité
- S'appuyer en continu sur les principes de négociation raisonnée
- Connaître la mécanique de la montée du stress chez le client et les leviers disponibles
- Développer son empathie grâce à l'écoute active et la reformulation
- Reprendre en main l'entretien pour l'orienter vers la résolution

Maîtriser le verrouillage et la conclusion de l'entretien

- Verrouiller l'entretien avant de conclure : s'assurer d'avoir répondu aux attentes, que tous les points de la demande ont été traités
- Disposer de formules de verrouillage et d'accord final
- Savoir quand et comment conclure efficacement l'entretien

CONTACT - INSCRIPTIONS



FACE-CLIENT

PatrickJAYCommunications
5 rue de la Terrasse
F-75017 Paris
+33 (0)6 07 19 18 42
patrickjay@face-client.com
www.face-client.com