

### Durée

2 JOURS  
(14 heures)

### Public concerné

Tout public

### Pré-requis

Aucun prérequis

### Tarif\*

#### > Formation collective

(de 5 à 12 stagiaires)

- Public artisan :  
**90 €**/jour/personne
- Public non artisanal :  
**230 €**/jour/personne

#### > Formation individuelle

- Public artisan :  
**580 €**/jour/personne
- Public non artisanal :  
**790 €**/jour/personne

\* Se renseigner pour connaître les conditions de financement de la formation

### Lieu

Orléans / Montargis

### Dates

16/06 & 17/06 - 26/10 & 28/10

\* Validation de la session de stage collectif dépend du nombre d'inscriptions

### Délais d'accès

Le délai d'accès varie en fonction du nombre d'inscription, du financement mobilisé et du délais d'accord de prise en charge

### En savoir +

Séverine DOKOSSI  
☎ **02 38 42 12 75**  
s.dokossi@cma-loiret.fr

### ► Objectifs

#### Comprendre les écueils du téléphone

Transformer chaque appel en ouverture active auprès du client  
Gérer efficacement tous les appels et traiter commercialement les situations difficiles

Transmettre par l'entretien téléphonique l'image d'une entreprise tournée vers la satisfaction du client

### ► Programme

#### JOUR 1 : LES CLES DE LA COMMUNICATION PAR TELEPHONE

- Identifier les pièges qui vous guettent
- Adopter un mode de communication compréhensible par tous
- Utiliser les expressions et mots positifs qui contribuent à l'image de marque
- Trouver le juste milieu entre l'empathie et l'excès de zèle

#### REPONDRE ET TRAITER LA DEMANDE DU CLIENT EN RECEPTION D'APPELS

- La prise de contact
- Identifier le besoin, la demande par un questionnement ciblé
- Expliquer, conseiller, orienter commercialement
- Savoir faire patienter dans les autres cas
- Traiter efficacement les objections

#### JOUR 2 : CONTACTER LES CLIENTS ET CAPTER LEUR ATTENTION EN EMISSION D'APPELS

- Les spécificités de l'émission d'appels
- Préparer l'entretien, définir l'objectif
- Construire le guide d'entretien
- Rédiger ses phrases d'ouverture de dialogue
- Trouver LA phrase qui va attirer l'attention du client

#### TRAITER LES SITUATIONS DIFFICILES

- Différencier insatisfaction, réclamation et conflit
- Passer d'une relation complexe à la fidélisation des clients
- Annoncer avec tact des modifications de délais de livraison, d'intervention du SAV, une hausse de tarif, réclamer un paiement
- Gérer les cas particuliers : agressifs, bavards, etc.

### ► Méthodes et moyens pédagogiques

Mise en pratique grâce à des exercices d'application  
Echanges de courriel entre l'intervenant et l'apprenant

### ► Document remis

Remise d'un support écrit reprenant une synthèse des informations de la formation.

## DES FORMATIONS POUR TOUS



L'établissement s'est doté d'une capacité à étudier au cas par cas les besoins spécifiques des candidats qui voudront postuler à une formation afin de mobiliser les moyens nécessaires pour compenser les conséquences d'un handicap.

Référent handicap :  
Elodie GUIET

## ORGANISME DE FORMATION

Chambre de métiers  
et de l'artisanat Loiret

N° SIRET :  
130 027 980 00023

N° de déclaration  
d'existence : 24450381045



### ► Formateur

**Guy MLATAC** : diplômé de l'IUT de Cachan, formateur depuis 1983 dans plusieurs domaines en formation diplômante comme en formation continue : stratégies et techniques commerciales, diagnostic commercial, communication et relations humaines, accompagnement à la création d'entreprise et audit charte qualité.

### ► Dispositif d'information et de positionnement des stagiaires

Un entretien individuel est proposé pour évaluer le besoin du stagiaire et l'orienter vers un parcours de formation adapté. Il est remis à chaque candidat un programme détaillé, les dates, les conditions financières de la formation, un bulletin d'inscription, un devis ou une convention de stage. Un questionnaire est complété en amont pour chaque futur stagiaire afin d'identifier son parcours passé, définir ses objectifs, positionner ses attentes dans le but de personnaliser et individualiser la formation. Ce questionnaire est ensuite confié au formateur. Toute information demandée à un candidat a un lien avec la formation et reste confidentielle.

### ► Prise en compte de l'appréciation des stagiaires

**Une enquête de satisfaction** est à compléter lors de la dernière séance de formation sur le déroulement et le contenu de la formation. Avec l'appui externe de la société HORIZONTAL SOFTWARE, **un questionnaire à « chaud »** est envoyé dans les 10 jours puis **un questionnaire à « froid »** dans les 2 mois après la formation pour évaluer les compétences acquises et leur mise en œuvre.

### ► Evaluation des acquis de formation

Remise d'une attestation de compétences pour mesurer l'atteinte des objectifs pédagogiques, formulés en termes de "être capable de". Elle mesure les capacités développées en formation, qui pourront être mise en œuvre dans une situations sociale ou professionnelle, en fonction de l'environnement de l'entreprise. Cette évaluations est élaborée par le formateur à partir des situations pédagogiques utilisées et impliquant le stagiaire.

### ► Suivi post-formation

Un suivi individuel peut-être proposé selon vos besoins.  
Nous consulter pour connaître nos prestations d'accompagnement et/ou de formation.

### ► RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

Votre conseillère : **Séverine DOKOSI ☎ 02 38 42 12 75**  
**s.dokossi@cma-loiret.fr**