

## Relation client

### OBJECTIFS

Acquérir les techniques qui permettent de structurer l'entretien pour aller à l'essentiel tout en renforçant l'image de l'entreprise.

Déceler et dénouer les situations de tension.

Fidéliser le client et aider à la revente.

### PARTICIPANTS

Hotliners, techniciens, responsables de maintenance ou de mise en service, collaborateurs des services après-vente ayant des contacts exclusivement par téléphone.

### PRE-REQUIS

Aucun.

### METHODE PEDAGOGIQUE

Exposés

Exercices pratiques

### MOYENS

Salle avec vidéoprojecteur et paperboard.

## Traiter efficacement les appels (pour hotliner)

### PROGRAMME

- ✓ **Les fondamentaux de la communication au téléphone**
  - Les règles d'or de la communication par téléphone.
  - Déjouer les pièges du téléphone.
  - Communiquer efficacement en fonction du profil du client.
- ✓ **Fidéliser les clients : les enjeux, le rôle clé du hotliner**
  - Compétences techniques et aptitudes relationnelles : deux ressources nécessaires.
  - L'image de marque : la préserver, la consolider.
  - Fidéliser en s'appuyant sur la vente additionnelle.
- ✓ **Gérer efficacement un client en réception d'appel**
  - Se mettre à la place de son client et le rassurer.
  - Réussir la prise de contact : la présentation, les mots qui instaurent un climat de confiance.
  - Personnaliser la relation : l'écoute active, la reformulation.
  - Se sentir concerné et non visé par les remarques déplaisantes du client.
  - Poser les questions pertinentes en se centrant sur l'essentiel et la recherche de solutions.
  - Comment bien terminer son entretien en laissant une "dernière bonne impression".
- ✓ **Traiter les situations difficiles à la hotline**
  - Trouver une solution intermédiaire avant de résoudre la question.
  - Savoir dire non tout en préservant la relation.
  - Gérer l'agressivité, le silence, le bavardage, etc. sans stress.
  - Faire des réponses cohérentes avec le commercial et défendre l'entreprise.

