

## PROGRAMME DE FORMATION SUR MESURE

*Améliorer la satisfaction client dans les échanges téléphoniques et écrits*

## Objectifs

### Objectifs stratégiques:

Développer une posture de communication professionnelle, claire et assertive pour améliorer la qualité des échanges, renforcer la satisfaction client et mieux gérer les situations sensibles : réclamations, critiques, tensions, relances d'impayés, demandes pressantes ou comportements agressifs.

### Objectifs pédagogiques :

Adopter une posture relationnelle professionnelle au téléphone et par écrit.

Structurer leurs échanges pour gagner en clarté, efficacité et impact.

Instaurer un dialogue constructif grâce au questionnement, à l'écoute active et à la reformulation.

Désamorcer les tensions, l'inquiétude, l'agressivité ou l'insatisfaction.

Faire face à une critique justifiée ou injustifiée sans se justifier excessivement ni se braquer.

Répondre avec assertivité aux demandes difficiles ou pressantes.

Traiter une réclamation client par mail de manière claire, factuelle et orientée solution.

Réaliser une relance d'impayé avec fermeté, tact et conviction.

Préserver la relation avec les clients internes, notamment les commerciaux terrain, même en cas de tension.

## Programme

Jour 1 — Poser les fondamentaux de la relation client au téléphone

Partie 1 - Comprendre les enjeux de la satisfaction client dans les échanges du quotidien

Objectif : prendre conscience de l'impact de chaque interaction sur la perception du service rendu.

La satisfaction client : au-delà de la réponse technique, l'expérience relationnelle.

Clients externes et clients internes : mêmes exigences de clarté, de fiabilité et de considération.

Les irritants fréquents : attente, flou, absence de suivi, ton perçu comme sec, manque d'écoute, promesse non tenue.

Les 3 piliers d'un échange réussi : clarté, considération, solution.

Partie 2 - Les fondamentaux d'une communication téléphonique professionnelle

Objectif : sécuriser le début, le déroulé et la clôture d'un appel.

L'impact de la voix : rythme, ton, débit, sourire vocal, silences.

La posture d'accueil : disponibilité, écoute, cadrage.

Les étapes d'un appel efficace :

1. Accueillir et identifier la demande.

2. Clarifier le besoin.

3. Reformuler pour valider.

4. Apporter une réponse ou une orientation.

5. Conclure avec un engagement clair.

Outil : la trame A.C.C. - Accuser réception - Clarifier - Chercher le besoin / la solution

Partie 3 - Questionner, écouter et reformuler pour instaurer un dialogue

Objectif : éviter les réponses trop rapides ou défensives et créer une relation plus constructive.

Questions ouvertes, fermées, alternatives.

Reformulation des faits, du besoin et de l'émotion.

Différence entre écouter pour répondre et écouter pour comprendre.

Les formulations qui calment

Partie 4 - Faire face aux émotions : inquiétude, impatience, tension, agressivité

Objectif : savoir désamorcer sans subir ni escalader.

Ce qui alimente l'escalade : justification, ton sec, contradiction frontale, "ce n'est pas moi", "ce n'est pas possible".

Ce qui apaise : reconnaissance, clarification, cadrage, solution réaliste.

Distinguer émotion, demande et comportement.

Poser une limite avec calme en cas d'agressivité ou d'incivilité.

Outil : méthode A.R.E. Amortir - Rebondir - Enchaîner.

Partie 5 - Faire face à la critique : critique justifiée ou injustifiée

Objectif : répondre sans se défendre automatiquement et sans reconnaître à tort une responsabilité.

Différencier :

o la critique fondée ;

o la critique partiellement fondée ;

o la critique injustifiée ;

o l'attaque personnelle.

Répondre à une critique avec professionnalisme :

o reconnaître les faits quand ils sont avérés ;

o clarifier quand c'est flou ;

o recadrer quand c'est excessif ;

o proposer une suite concrète.

Jour 2 — Traiter les situations sensibles : réclamations, relances, objections et écrits

Partie 6 - Répondre avec assertivité aux demandes difficiles

Objectif : trouver le bon équilibre entre écoute, fermeté et orientation solution.

L'assertivité dans la relation client : ni passivité, ni agressivité, ni justification excessive.

Savoir dire non ou poser une limite sans détériorer la relation.

Clarifier ce qui est possible, impossible ou sous condition.

Savoir reprendre la main sur un échange qui part dans tous les sens.

Outil : méthode D.E.S.C. adaptée à la relation client

Partie 7 - Traiter les objections et argumenter avec conviction

Objectif : répondre aux résistances sans entrer dans un rapport de force.

Accueillir l'objection sans la valider entièrement.

Répondre avec des faits, une logique et une solution.

Éviter les formulations molles ou défensives.

Outil : Structure de traitement des objections proposée.

**Partie 8 - Faire des relances clients efficaces en cas d'impayés**

Objectif : relancer avec tact, fermeté et clarté pour obtenir un engagement.

Les enjeux spécifiques de la relance : préserver la relation tout en obtenant une action.

Sortir de la gêne ou de la demande floue.

Formuler une demande claire, positive et assumée.

Traiter les objections ou demandes de délai.

Obtenir un engagement précis : montant, date, mode de règlement, prochaine étape.

Reformuler l'accord pour sécuriser la suite.

Outil : Trame de relance proposée.

**Partie 9 - Traiter une réclamation client par mail**

Objectif : rédiger des mails clairs, professionnels, personnalisés et orientés solution.

Les spécificités de l'écrit : risque d'interprétation, importance du ton, poids des mots.

Analyser la demande

Construire un plan de réponse

Personnaliser sa réponse

Choisir ses mots - Le ton, la forme

Être positif sans nier la difficulté.

Outil : Structure de mail proposée.

**Partie 10 - Gérer les clients internes : commerciaux terrain, collègues, partenaires internes**

Objectif : préserver une coopération efficace même lorsque la tension vient de l'interne.

Le client interne : un partenaire sous contrainte, pas seulement un demandeur.

Comprendre les tensions spécifiques avec les commerciaux : urgence terrain, pression client, besoin de réponse rapide, sentiment de dépendance.

Clarifier les rôles, les délais, les engagements et les limites.

Répondre sans se justifier, sans subir, sans entrer dans le reproche.

**Synthèse et plan d'action individuel**

Objectif : ancrer les apprentissages dans les situations réelles.

Clôture possible avec une fiche mémo : "Mes X réflexes pour un échange client réussi"

**Public concerné**

**Prérequis**

Aucun prérequis.

**Durée**

14 heures.

**Effectifs maximum**

8 stagiaires

**Qualification des intervenants**

L'intervenante est formatrice, coach certifiée (ICF). La formatrice dédiée intervient dans tous les domaines de l'accompagnement du changement et des transformations, de la communication interpersonnelle, du développement du leadership, de la synergie d'équipe, des stratégies commerciales et techniques de vente et de négociation, de la formation de formateur.

Certificat de Coach professionnelle (ICF),  
Certification Disc et Process communication,  
Certification Intelligence émotionnelle,  
Certification de praticienne en approche neurosensorielle.

**Moyens pédagogiques et techniques**

La méthode est interactive et pragmatique, elle :  
Met les participants en situations professionnelles à partir des problématiques à résoudre et d'études de cas à traiter.  
Fait appel à des exercices de simulation en sous-groupes, Mobilise l'intelligence Collective.  
Identifie les préoccupations individuelles et communes pour favoriser la recherche de solutions à partir de questionnements pertinents,  
Et fournit des outils sous forme de supports pédagogiques opérationnels.  
Boîte à outils concrète : trames d'appel, phrases de désamorçage, structure de réponse mail, méthode de traitement des objections, canevas de relance et grille de prise de recul après un échange difficile.  
Présentiel.

**Modalités d'évaluation des acquis**

4/5

**Sanction visée**

Logistiques	
Matériel nécessaire pour suivre la formation	Bloc notes & stylo.
Délais moyens pour accéder à la formation	Cette formation est en intra-entreprise. Faites votre demande de devis via le formulaire sur notre site catalogue.ebrio.com ou bien par courrier électronique : formations@ebrioo.com. Une réponse vous est apportée sous 48h00. Le déploiement est de 2 à 6 semaines suite à l'acceptation de la proposition.

Accessibilité aux personnes à mobilité réduite :

Accessibilité aux personnes à mobilité réduite :

Ebrio met tout en œuvre pour permettre aux personnes en situation de handicap d'accéder plus facilement à nos formations et trouver des compensations les plus adaptées à chaque situation de handicap.

Votre contact est Fabienne du Teil, f.duteil@ebrioo.com - 07 82 40 00 59.

Dans le cas de formation au sein des locaux de l'entreprise cliente, le registre public d'accessibilité du site s'applique. Le cas échéant, le ou les participants doivent être munis d'un poste informatique adapté au handicap

Fabienne du TEIL | EBRI00 | f.duteil@ebrioo.com

Mobile : 07 82 40 00 59 |  | Suivez-nous sur :  

Management - Soft Skills- RH & Formation - QVT - Digital - Bureautique

