Relation client à distance : maitriser la communication et gérer les objections

OBJECTIFS

- Gagner en confiance lors d'échange téléphonique avec ses clients
- Comprendre les attentes de ses clients
- Traiter les situations difficiles
- Proposer des solutions en adéquation avec services IG

PROGRAMME DE LA FORMATION

Introduction à la relation client à distance

- Les enjeux de la relation client à distance
- Les spécificités des interactions non présentielles (téléphone, email, chat, visioconférence)
- Présentation des objections de la formation

Les bases de la communication à distance

- L'écoute active : techniques et bonnes pratiques
- L'impact du ton, des mots et des silences dans les échanges
- S'adapter aux différents canaux (voix, écrit et vidéo)

Techniques de communication efficace

- Structurer un discours clair et convaincant
- Gérer les émotions et maintenir un dialogue constructif
- Personnaliser la communication pour renforcer la satisfaction client

Comprendre et anticiper les objections

- Définir ce qu'est une objection et pourquoi elle survient
- Identifier les différents types d'objections (prix, délais, qualité, méfiance)
- Techniques pour anticiper les résistances du client

Traitement des objections : outils et méthodes

- Techniques CRC (Comprendre, Reformuler, Convaincre)
- La méthode CAP (Convaincre par les Avantages et Preuves)
- Développer des arguments sur-mesure en fonction des objections

Gestion des situations délicates

- Faire face aux clients mécontents ou agressifs
- Transformez les objections en opportunités
- Techniques de désescalade et résolution de conflits

Mise en situation par des jeux de rôles

- Exercices pratiques de simulations d'appels ou d'échanges écrits
- Analyse et feedback sur les interactions

La mise en évidence des points forts et des acquis permet de renforcer la confiance en soi et la motivation personnelle. Le collaborateur pourra utiliser de manière consciente ses points forts pour surmonter les situations les plus difficiles.

ACCOMPAGNEMENT DANS LES MISSIONS DU QUOTIDIEN

Ecoute active de la bande son et analyse

- Identification des points d'amélioration du stagiaire, sur la base de cas concrets
- Adaptation du discours en fonction du stagiaire
- Suivi en fonction de la grille d'écoute

Cette formation individualisée permettra de suivre l'évolution du stagiaire dans le temps et de se consacrer sur ses besoins précis.

- Retour sur la 1ère demi-journée
- Echange sur la mise en pratique
- Evocation des difficultés rencontrées
- Approfondissement
- Personnalisation de l'approche en fonction du besoin de chaque stagiaire

Le partage d'expériences est important dans ce type de fonctionnement, il permet à tous les stagiaires de communiquer sur la manière dont ils ont vécu l'accompagnement individualisé et ainsi d'ancrer ces pratiques comme faisant partie d'une culture d'entreprise.

PARTAGE D'EXPERIENCE

- Retour sur l'expérience et le vécu de chacun
- Illustration des éléments vus au cours de la 1ère demi-journée par des mises en situation
- Echange autour des différentes pratiques

Utilisation de la PNL dans les différents accompagnements

- Établir sa carte mentale
- Améliorer sa communication commerciale
- L'écoute active et le recueil d'informations
- Définir des objectifs
- Le feedback

MÉTHODES MOBILISÉES

Tout au long de ce parcours nous aurons recours à une pédagogie active, construite à partir d'une alternance d'exposés illustrés de l'expérience de l'intervenant, de mises en situation concrètes analysées et commentées, d'études de cas voire d'entrainements suivant les objectifs précis retenus.

Le rôle de notre intervenant est de rendre les participants acteurs de leur formation, grâce à l'utilisation d'outils variés et efficaces, centrés autour du contexte propre des stagiaires.

Dans une recherche de qualité, nous avons sélectionné un intervenant, qui en plus de sa parfaite maîtrise du sujet, saura faire preuve d'une approche pédagogique ludique, ainsi que d'un dynamisme communicatif.

CP Formation

PUBLIC

- Salarié en poste
- Demandeur d'emploi
- Entreprise

DURÉE

2 jours

POURQUOI SE FORMER ?

La transformation numérique a profondément modifié les interactions commerciales. Les échanges téléphoniques, emails et visioconférences représentent désormais la majorité des contacts clients. Cette évolution impose aux professionnels de maîtriser des codes communicationnels spécifiques où le non-verbal disparaît et où chaque mot compte. Sans formation adaptée, les malentendus se multiplient et la satisfaction client se dégrade.

PRÉREQUIS

Aucun prérequis n'est nécessaire.

MODALITÉS DU PARCOURS

- Formation dispensée en présentiel / Distanciel (visio) / E-learning / Blended Learning
- Les délais d'accès à la formation sont estimés à 15 jours
- CP Formation est accessible au PSH. Plus d'informations sur notre site : cp-formation.com/accessibilite-pmr/

POURQUOI CHOISIR CP FORMATION ?

CP Formation, c'est avant tout une équipe de passionnés par la formation, qui a décidé de se réunir autour d'une philosophie commune : La formation qui s'adapte à vos besoins.

Notre objectif est de vous accompagner dans toutes les étapes de votre projet :

- *Avant la formation* : dans le choix de vos formations, la gestion administrative et la recherche des solutions de financements.
- *Pendant la formation* : dans la personnalisation de l'approche et l'adaptation à votre contexte, conjointement avec notre intervenant(e).
- *Après la formation* : dans le suivi de votre satisfaction.

Pour tous renseignements, contactez nous :
03.87.37.97.77
contact@cp-formation.com