

Formation téléconseiller(ère)

Financement

Formation professionnelle continue
Non conventionnée / sans dispositif

Organisme responsable et contact

LMC
Luc Monnereau
06.21.06.36.69
contact@mylmc.fr

Accès à la formation

Publics visés :

Demandeur d'emploi
Jeune de moins de 26 ans
Personne handicapée
Salarié(e)
Actif(ve) non salarié(e)

Sélection :

Inscription directe ou par un conseiller
en insertion professionnelle

Niveau d'entrée requis :

Niveau 3 : CAP, BEP (Niveau 3
européen)

Conditions d'accès :

Non renseigné

Prérequis pédagogiques :

Maîtrise de la langue française à l'oral (B2
minimum), compétence de base en
informatique (traitement de texte, mail, etc),
aptitude à la communication (écoute active et
reformulation)

Contrat de professionnalisation possible ?

Non

Objectif de la formation

Assurer une relation client de qualité à distance, en maîtrisant l'accueil, le conseil, et la gestion de situations difficiles, tout en respectant les procédures et les attentes de l'entreprise.

Contenu et modalités d'organisation

A. Accueillir et renseigner le client 1. Accueillir le client et le renseigner Techniques de communication orale (écoute active, reformulation). 2. Identifier le besoin Techniques de questionnement et de récolte des besoins. Outils de suivi (fiche client, fiches contacts). 3. Apporter une réponse fiable et appropriée à la demande Règles de confidentialité et respect des procédures internes. B. Gérer des situations difficiles en relation client à distance 4. Gérer des situations difficiles en relation client Techniques de gestion du stress et de l'émotion. 5. Apaiser les tensions et adapter la communication aux situations conflictuelles Techniques de négociation et de gestion des objections. Techniques d'écoute active (modèle de Porter, distanciation). 6. Proposer des solutions satisfaisantes tout en préservant les intérêts de l'entreprise Règles de courtoisie et de communication assertive. C. Conseiller et accompagner un client dans ses choix 7. Accompagner un client, l'assister et le conseiller Techniques de communication orale et écrite. 8. Réaliser un diagnostic et proposer une solution adaptée Utilisation des applications métiers et bases de données. Connaissance des produits, services et procédures de l'entreprise. 9. Conforter le client dans son choix Connaissance des produits et services de l'entreprise. Méthodes de diagnostic et d'accompagnement à distance. Techniques de conseil et d'argumentation.

Parcours de formation personnalisable ? **Oui** Type de parcours **Non renseigné**

Validation(s) Visée(s)

> Attestation de fin de formation

Et après ?

Suite de parcours

Formation accueil téléphonique

Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00521425	du 17/10/2024 au 31/12/2025	Mérignac (33)	LMC		Non éligible	