Activités locatives et relation client

réf 3071

Fiche mise à jour le 12/02/2026

IHC COMPÉTENCES

Améliorer l'accueil téléphonique et la relation client

Formation présentielle
Durée : 14 heures

PUBLIC
Conseiller clientèle

PRÉ-REQUIS
Maitrise de la langue française

INTERVENANT
Formateur expert en Relation client

LIEU
Sessions inter : Metz ou Paris
Sessions intra : selon demande

TARIF
Nous consulter

CONTACT
ihc@batigere.fr
03 87 39 57 03

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Adopter une posture professionnelle constante garantissant une qualité d'accueil homogène au téléphone
- Structurer efficacement un appel téléphonique, de la prise de contact à la clôture
- Utiliser la voix comme un outil de communication au service de la relation usager
- Identifier rapidement le besoin de l'appelant grâce à l'écoute active et à la reformulation
- Formuler des messages clairs, positifs et rassurants, y compris dans des contextes contraints
- Gérer les appels difficiles et les situations de tension avec assertivité et maîtrise émotionnelle
- Maintenir la qualité relationnelle malgré la pression, le stress ou l'enchaînement des appels
- Harmoniser les pratiques d'accueil téléphonique au sein de l'équipe via des repères et formulations partagés

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Le formateur alternera entre de la transmission de connaissances/compétences et les cas pratiques pour favoriser l'acquisition par les stagiaires.
- Matériel pédagogique : support de formation PPT.
- Activité interactive : temps d'échanges avec les participants.

MODALITÉS DE POSITIONNEMENT ET D'ÉVALUATION

Modalités de positionnement :

- Entretien avec l'équipe pédagogique en amont et le client ou son représentant pour Identification des besoins des bénéficiaires.
- Autopositionnement sur des compétences.
- Recueil des attentes des bénéficiaires par le formateur en début de session.

Modalités d'évaluation des acquis :

- Pendant la formation, validation des acquis en temps réel par le questionnement et la contribution des stagiaires.
- En clôture de session, bilan de fin de formation individuel réalisé par le formateur.
- Evaluation de la satisfaction à chaud.
- Evaluation du transfert des acquis en situation professionnelle via les évaluations à froid notamment dans le cadre des entretiens professionnels et annuels.
- Mise en place de mesures correctives si nécessaire.

MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS

- Pour accéder à cette formation, il faut en faire la demande lors des entretiens de développement ou lors de la campagne de recueil des besoins en formation.
- L'accord hiérarchique est nécessaire.
- Les délais d'accès sont variables et dépendent du calendrier des formations.

PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

- Nous sommes disponibles pour échanger avec vous sur vos besoins afin de mettre en place les solutions optimales pour vous accueillir.
- Merci de nous envoyer un message sur la boîte mail IHC.

CONTENU PÉDAGOGIQUE

1. Comprendre les enjeux de l'accueil et la qualité de service

- Rôle stratégique de l'accueil dans l'image de l'organisation
- Impact du premier contact sur la satisfaction et la confiance
- Attentes des appelants et posture professionnelle attendue

2. Développer une communication claire et positive

- Écoute active et reformulation
- Qualification rapide du besoin de l'appelant
- Formulation de messages clairs, positifs et rassurants

3. Maîtriser les spécificités de l'accueil téléphonique

- Posture vocale : respiration, débit, tonalité, sourire téléphonique
- Structuration d'un appel : accueil, prise d'information, réponse, clôture
- Clarté des messages et gestion des engagements

4. Gérer les appels complexes et maintenir la qualité de service

- Profils d'appelants difficiles et gestion des tensions
- Posture assertive au téléphone
- Techniques de gestion du stress
- Harmonisation des pratiques et phrases types d'équipe