

Accueil - Vente à distance

Construire une relation client à distance (tel & visio)

Objectifs de la formation :

Comprendre les enjeux et particularités d'une relation client à distance (téléphone ou visioconférence).

Maîtriser la communication par téléphone et en visioconférences pour une meilleure efficacité de la relation client

Durée : 3 jours soit 21 heures

Public visé par cette formation

Tout public amené à être en relation avec un client

Informations mises à jour le 6 janvier 2026



Programme

- Les fondamentaux de la Relation Client à distance
- Les bonnes pratiques pour un appel d'entrant
- Traiter les différentes situations d'un appel entrant
- Le recueil d'informations – phase de découverte client
- L'art de l'écoute, de la prise de notes, du questionnement et de la reformulation
- Préparer et structurer les appels sortants
- La relation client par visio-conférence : ses particularités relationnelles et techniques
- La gestion de situations complexes & délicates : adapter son discours puis conclure posément et positivement



• PRÉ-REQUIS

Connaissance des fondamentaux de la vente en face à face

• PUBLIC CONCERNÉ

• Demandeur d'emploi, salarié

• DÉLAI D'ACCÈS

• 1 mois avant début formation

• MODALITÉS D'ACCÈS À LA FORMATION

• Tests de positionnement d'auto-évaluation des compétences. Sous réserve de disponibilité et du mode de financement choisi.

• Nombre de places limité à 8 personnes par session.

• APRÈS LA FORMATION :

• Possibilité de continuer vers la formation « Maîtriser les situations difficiles »

• ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN

SITUATION DE HANDICAP: Nous consulter

• DATES : nous consulter

TARIFS : 1470 € par personne, minimum 3 inscrits

• MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

• Formation présentielle basée sur la pédagogie active.

• Mises en situations professionnelles, échanges de pratiques

• Remise d'un livret pédagogique

• Intervenante : formatrice spécialisée en techniques d'accueil et de relation client

• MODALITÉS DE VALIDATION

• Remise d'une attestation de formation

• LIEU DE FORMATION

• Le Nid, 1C rue Felix Platel, Saint Philbert de Grand Lieu

Pour toute information, nous contacter

Catherine Le Bris – 06 61 17 01 47

catherine.lebris@lebonbagage.com

Besoin d'informations complémentaires :

www.lebonbagage.com