

✓ Objectifs

Maîtriser les différentes techniques propres à la relation client par téléphone.

✓ Public / Prérequis

Tout public
Aucun prérequis

✓ Principes Pédagogiques

Méthode interactive. Exercices d'application. (Possibilité d'adapter les exercices à l'entreprise)

✓ Profils des formateurs

Tous nos formateurs ont 2 à 3 ans d'expérience minimum dans le domaine dans lequel ils interviennent. Ils sont tous également professionnels et en poste dans le domaine enseigné

✓ Modalités de suivi

Évaluation du niveau atteint après la formation.

Attestation de fin de formation

1. Les spécificités de la communication par téléphone

- Les incidences de l'absence de repères visuels
- L'importance du comportement
- 1er point d'attention : l'écoute
- 2ème point d'attention : le langage

2. Le savoir-faire au téléphone : maîtriser son entretien téléphonique en respectant les étapes de l'appel et en fonction des normes d'accueil

- L'accueil
- la qualification du besoin
- La compréhension de la demande
- La proposition constructive
- La conclusion
- La prise de congé

3. Le « savoir-dire » au téléphone : maîtriser son discours en respectant les règles de base

- Les règles des 4 « C »
- Le choix des mots et des expressions
- La formulation positive
- L'argumentation

4. Le savoir être au téléphone : maîtriser son comportement

- Prendre en charge
- Personnaliser la relation
- Etre attentif
- Etre directif
- Rassurer

5. La gestion des situations difficiles

- Identifier et traiter une objection
- Identifier et traiter une réclamation
- Désamorcer l'agressivité d'un agent/client
- Les techniques utiles pour gérer son stress