Formation

Développer une relation téléphonique de qualité

★★★★★ 5 (10 avis)

Avis (2) Best

Durée : 2 jours (14h heures)

Tarif inter : 1435 € HT
Collation et déjeuner offerts

Intra et sur-mesure : nous consulter

Public

Toute personne ayant des contacts téléphoniques réguliers ou occasionnels avec les clients internes ou externes

Prérequis

Aucun

Programme de la formation

1. Les conditions d'une relation téléphonique de qualité

- Vous appuyer sur les principes fondamentaux de la communication,
- Intégrer les avantages et inconvénients du téléphone,
- Véhiculer une image positive de l'entreprise,
- Prendre en compte la qualité de service attendue par le client,
- Utiliser vos compétences vocales, verbales et comportementales,
- Utiliser la mise en attente à bon escient,
- Vous appuyer sur des notes efficaces.

2. La prise en charge des clients en appel entrant

- Accueillir avec rapidité et sourire,
- Identifier le client et être à l'écoute de sa demande,
- Obtenir les précisions nécessaires par les bonnes questions,
- Structurer une explication ou une solution pour la rendre acceptable et compréhensible,

- Savoir dire non à un client, faire face aux questions, réticences ou incompréhensions,
- Valider la compréhension et la satisfaction,
- Prendre congé avec le sourire.

3. La maîtrise des appels sortants

- Définir les objectifs de votre appel, anticiper les objections,
- Vous affirmer dès les premiers instants,
- Déjouer le barrage du secrétariat,
- Présenter les raisons de votre appel et vos arguments,
- Intégrer les différentes techniques de découverte de besoins éventuels,
- Traiter efficacement les objections,
- Savoir conclure et prendre congé au bon moment.

4. Anticiper et désamorcer l’agressivité

- Vous entraîner à l’écoute des signaux d’alerte,
- Prendre conscience de l’impact de votre propre comportement,
- Clarifier le litige par l’écoute active et la formalisation des faits, rechercher des solutions.

Objectifs

- Renforcer son aisance et la qualité de ses entretiens téléphoniques
- S’adapter vite et bien à ses interlocuteurs, même les plus difficiles
- Savoir valoriser et incarner l’image de marque de l’entreprise

Modalités pédagogiques

- Analyse des situations vécues par les participants,
- Simulation d’appels, études de cas,
- Travail sur les cas concrets vécus par les participants.

Modalités d’évaluation

- Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen d'auto-évaluation, de QCM, mises en situation, travaux pratiques…
- Évaluation dès la fin de la formation, pour mesurer votre satisfaction et votre perception de l’évolution de vos compétences par rapport aux objectifs de la formation.
  Avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site.
- Suivi des présences et remise d’une attestation individuelle de formation.