

Le téléphone est un instrument performant de communication, à condition d'en maîtriser les contraintes spécifiques. Cette formation vous fera adopter des attitudes nécessaires à une relation de qualité pour vous garantir un traitement professionnel des appels entrants et sortants. Vous expérimenterez la préparation des entretiens, la résolution des problèmes, la gestion de l'agressivité.

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

Vous êtes

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

Prérequis

Cette formation est accessible sans condition particulière.

Axes de travail 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.


Méthode d'animation

Analyse des situations vécues par les participants,
Consultez cette formation en ligne.

Simulation d'appels, études de cas,

<https://www.devop.pro/formation/developper-une-relation-telephonique-de-qualite.html>

Vous avez une question, contactez-nous au 01 70 38 21 10 ou via notre [formulaire de demande rapide](#)



Relation client au téléphone

devop

Travail sur les cas concrets vécus par les participants.

Consulter cette formation en ligne :

<https://www.devop.pro/formation/developper-une-relation-telephonique-de-qualite.html>

Vous avez une question, contactez-nous au 01 70 38 21 10 ou via notre [formulaire de demande rapide](#)