

Durée : 2 jours / 14 heures
Tarif : 610 € HT par participant

Réf :
MGDP15

A noter

Mises en situation réalisées dans une salle équipée de cabines téléphoniques.
Effectif limité à 6 personnes.

Objectif

- Renforcer l'image de marque de l'entreprise
- Optimiser l'efficacité au téléphone
- Réceptionner un appel avec aisance et courtoisie au téléphone
- Traiter les demandes et les réclamations de manière efficace.
- Savoir s'organiser au téléphone
- Préparer un entretien téléphonique
- Assurer un suivi client de qualité

Public

Toute personne en relation téléphonique professionnelle, même occasionnelle, avec des clients ou des fournisseurs, dans tout service de l'entreprise

Pré requis

Pas de pré requis spécifiques

Annecy-le-Vieux

dates sur demande

Horaires :

8h30 -12h00 et 13h00 -16h30

Contact

Joëlle BLANC
04 50 64 12 09
jblanc@poleformation74.com

Éléments du Programme

Présenter une image professionnelle de qualité en réception d'appel téléphonique

Réussir le premier contact : bien présenter son entreprise et parler avec courtoisie
Utiliser une voix ferme et agréable (le sourire s'entend au téléphone)
Maîtriser l'expression verbale et utiliser un langage positif
Identifier le correspondant avec précision
Gérer et maîtriser plusieurs appels simultanément
Savoir prendre les messages de façon précise
Mettre en attente, transmettre une communication
Qualifier un appel
L'organisation au téléphone.

Les techniques pour mieux communiquer et convaincre

Savoir écouter et poser les bonnes questions
Vérifier que l'on s'est bien compris
Préparer son appel téléphonique
Passer les barrages
Réussir sa prise de rendez-vous
Conclure l'entretien téléphonique de façon favorable.

Assurer un suivi client par téléphone

Adopter le comportement approprié (besoin de considération de l'interlocuteur)
Effectuer une relance client ou fournisseur : devis, livraison, facture...
Traiter une demande, renseigner par téléphone
Annoncer une mauvaise nouvelle à un client
Fidéliser les clients

Traiter positivement les situations difficiles et les litiges

Les techniques pour "filtrer" (faire "barrage", renseigner, orienter),
Comment faire face à l'agressivité, désamorcer une tension
Répondre posément aux objections difficiles
Rester maître de la situation
Etre ferme tout en ménageant un bon climat.

Modalités pédagogiques

Apports théoriques et jeux de rôles
Mise en application individuelle d'appels simulés puis réels au magnétophone.
Rappel de la théorie lors de l'analyse de chaque enregistrement. Autocritique.
Un support d'intervention par participant.
Formation accessible aux personnes en situation de handicap, accompagnement par le référent handicap AFPI

Formateur

Formateur spécialiste, disposant d'une expérience de plus de 10 ans dans le domaine.

Evaluation - Validation :

- Evaluation des acquis en fin de formation par QCM
 - Attestation de présence, attestation de fin de formation
- Evaluation satisfaction stagiaire