

**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

## Lieu Horaires

Cf calendrier et tarif

## Contact

Joëlle BLANC  
06 49 53 56 86

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  
Être 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