

Téléphone : développez une relation de qualité



OBJECTIFS

- Analyser les contraintes propres au téléphone afin d'en faire un instrument performant de communication et d'échange.
- Produire un traitement professionnel des appels entrants comme des appels sortants.
- Préparer ses entretiens téléphoniques de façon efficace.
- Développer les attitudes nécessaires à une relation de qualité.
- Résoudre les problèmes posés et contrôler le conflit.

CONTENU

- **Les conditions d'une relation téléphonique de qualité :**
 - s'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 ses compétences vocales, verbales et comportementales ;
 - utiliser la mise en attente à bon escient ;
 - s'appuyer sur des notes efficaces.
- **La prise en charge des clients en appels entrants :**
 - 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.
- **La prise en charge des appels sortants :**
 - définir les objectifs de son appel, anticiper les objections; s'affirmer dès les premiers instants ;
 - déjouer le barrage du secrétariat ;
 - présenter les raisons de son appel et ses arguments ;
 - intégrer les différentes techniques de découverte des besoins éventuels ;
 - traiter efficacement les objections ;
 - savoir conclure et prendre congé au bon moment.

PUBLIC VISÉ

Tous les collaborateurs amenés à utiliser le téléphone dans leur contexte professionnel.

PRÉREQUIS

2 à 3 ans d'expérience dans le domaine de compétence concerné

MÉTHODE

Analyse des situations vécues par les participants, simulation d'appels, études de cas, travail sur les cas concrets.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

QCM et exercices pratiques

DURÉE

2 jours soit 14 heures

TARIFS

L'ensemble de nos formations sont sur devis

CONTACT GÉOSLANE

contact@geoslane.fr - 01 84 73 05 81

● Anticiper et désamorcer l'agressivité :

- s'entraîner à l'écoute des signaux d'alerte ;
- prendre conscience de l'impact de son propre comportement ;
- clarifier le litige par l'écoute active et la formalisation des faits, rechercher des solutions.