

PUBLIC

Toute personne en relation avec le public par des entretiens téléphoniques.

PREREQUIS

Aucun

OBJECTIFS

Être capable de valoriser l'image de l'entreprise par la qualité de l'accueil au téléphone.

Être capable d'optimiser la communication avec le client lors de l'entretien téléphonique.

Être capable d'adapter sa communication à son interlocuteur.

Être capable de savoir répondre aux objections et aux réclamations.

DUREE

2 jours (14h.)

POSITIONNEMENT

En amont de la formation :
- Questionnaire de pré-formation

Développer une relation téléphonique de qualité

Programme**⇒ LA PRISE EN CHARGE DES CLIENTS EN APPELS ENTRANTS**

- Accueillir avec rapidité et sourire
- S'adapter aux différents interlocuteurs et les valoriser
- Identifier le client et être à l'écoute de sa demande
- Obtenir des précisions nécessaires par les bonnes questions
- Structurer une explication ou une solution pour la rendre acceptable et compréhensible
- Savoir dire les choses clairement et simplement, faire face aux questions, réticences ou incompréhensions
- Valider la compréhension et la satisfaction
- Savoir transmettre un appel qualifié en cas de besoins
- Prendre congé avec le sourire

⇒ REPONDRE ET TRAITER LES RECLAMATIONS ET LES OBJECTIONS

- Identifier les différentes méthodes pour répondre aux réclamations
- Savoir identifier, accepter, isoler, traiter et répondre aux réclamations
- Contrôler ses émotions pour rester maître de la communication
- Savoir rester ferme sans rompre la communication
- Mettre en place une démarche centrée solution

PEDAGOGIE

La pédagogie est :

- Personnalisée
- Participative : la formation s'appuie sur des exemples concrets et sur l'échange d'expérience.

Des exercices pratiques portant sur des situations professionnelles

Simulations d'appels et analyse (nos exercices)

Simulations d'appels et analyse (des exemples concrets de votre activité)



Modalités d'évaluation

- Des exercices concrets servent d'évaluation des acquis tout au long de la formation.

Modalité de formation possibles

- En présentiel
- Collectif

Méthodes mobilisées

Formation basée sur une alternance théorie/pratique, complétée d'exercices concrets servant d'évaluation des acquis tout au long de la formation.

Modalités de suivi

Un mois d'assistance post formation par mail à l'adresse contact@formalog.pro

Tarifs, inscriptions et délai d'accès

Merci de nous contacter au 02 41 73 88 88 ou nous envoyer un courriel contact@formalog.pro
Vous trouverez également notre calendrier inter-entreprises sur notre site internet : www.formalog.pro

Si formation dans les locaux de Formalog aux Ponts-de-Cé (49130)

Site desservi par les bus de ville - lignes 8 et 12
Parking privé gratuit (emplacement réservé aux personnes à mobilité réduite)
Emplacements vélos

Salles de formation de plain-pied accessibles aux personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite
Possibilité d'adaptation des moyens pour les personnes en situation d'handicap.
Contacter pour cela notre référent handicap Christine El'Adari au 02 41 73 88 88



Hôtel-Restaurant (accessible à pied)

Matériel

- Un paperboard, un tableau