



ACCUEILLIR ET RENFORCER SON EFFICACITE AU TELEPHONE

Pour qui ?

Personnel administratif, personnes en situation d'accueil et toute personne ayant à argumenter au téléphone et/ou répondre à des réclamations en services clients et hotline, personnel ADV

Pré-requis

Aucun

Durée

2 jours (14 heures)

Lieu

Rhône - 69

Tarif

925 € nets de taxes

Prochaines sessions

Consulter le planning des sessions sur le site

Formateur

Sylvie AZOULAY-BISMUTH
Spécialiste en communication

Nombre de participants

6 maximum

Obtenir un devis / s'inscrire

contact@sazoulay-formation.fr

L'accueil au téléphone et, plus largement, la communication par téléphone fait partie intégrante du service rendu au client. Il est important d'être professionnel en la matière afin de protéger les intérêts de votre entreprise tout en rendant le meilleur service possible à vos clients. Il existe pour cela, une multitude de facteurs à prendre en compte : expression orale, argumentation, état de son interlocuteur et conduite de l'entretien. Grâce à cette formation, gagnez en aisance et en efficacité, apprenez à gérer tout type de situation au téléphone et donnez une image positive de vous et de votre entreprise..

Objectifs

- évaluer objectivement ses atouts au téléphone
- acquérir les principes de base de la communication positive
- conduire efficacement un entretien téléphonique en gardant la maîtrise de la relation
- s'adapter à des situations inhabituelles en toute assertivité

Programme

I. Connaître les règles de base de la communication positive

- Soigner l'image de l'entreprise : votre rôle et vos devoirs
- Pratiquer l'écoute active – Savoir reformuler – Questionner – différencier faits et opinions
- Soigner son langage : formules positives et tournées « avantage client »
- Connaître et positionner sa voix : ton, débit de parole, articulation, respiration

II. Identifier les besoins et développer un esprit de service

- Savoir identifier les besoins de ses clients – SACOL (familles de besoins)
- Remettre le client au centre de la relation :
 - devoirs de l'accueillant,
 - valeurs à développer,
 - notion de reconnaissance

III. Conduire un entretien au téléphone

- Une communication sans image – verbal et non-verbal
- Structure d'un entretien téléphonique en 5 étapes (DECAP) – Maîtrise de la relation
- Argumenter pour convaincre :
 - Connaître les bases de l'argumentation
 - Traiter les objections
 - répondre à une réclamation
- Gérer une situation inhabituelle en toute assertivité
 - pratiquer la méthode DESC
 - savoir agir face à un bavard, un mécontent, un inquiet, un manipulateur

Les + pédagogiques de cette formation

- apports théoriques ponctués de nombreux exemples
- mises en situation
- traitement personnalisé d'objections