

ACCUEILLIR ET RENFORCER SON EFFICACITÉ AU TELEPHONE EN SERVICE CLIENT

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 client et hotline, personnel ADV

Pré-requis

Aucun

Durée :

14 heures en présentiel

Lieu inter

Rhône - 69

Tarif Inter

1 390 € nets de taxes/ participant

Comprenant :

-2 jours de présentiel (14h)

Ouverture de session dès 1re inscription

Délai d'accès

Entre 1 et 6 semaines selon le financeur (OPCO, Pôle Emploi...)

Formatrice – Référente administrative et pédagogique

Sylvie AZOULAY-BISMUTH

Spécialiste en communication écrite

Nombre de participants

8 maximum

Obtenir un devis / s'inscrire / demander un intra

contact@sazolay-formation.com

Organisme de formation certifié QUALIOP

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

1. Connaître les règles de base de la communication positive (3h30)

- 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

2. Identifier les besoins et développer un esprit de service (3h30)

- 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

3. Conduire un entretien au téléphone (7h)

- 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

Moyens pédagogiques mobilisés

- **apports théoriques** ponctués de nombreux exemples
- **mises en application** par des entraînements écrits et oraux individuels ou en groupes
- **mises en situation**

Validation du parcours

Attestation de fin de formation avec mention des objectifs atteints

Handicap

Référent : [Sylvie Azoulay-Bismuth](mailto:Sylvie.Azolay-Bismuth@azolay-formation.com) - Pour tout type de handicap, veuillez nous consulter afin d'envisager les adaptations logistiques, de durée ou de mise sur-mesure nécessaires.

Mis à jour 18.10.24