



Objectifs

- Renforcer son aisance et son efficacité au téléphone
- Renforcer la relation client
- Identifier les réclamations et résoudre les litiges
- Valoriser l'image de l'établissement

Identifier les enjeux de l'accueil

- Pour les clients : identifier leurs attentes et exigences
- Pour la société : renseigner, conseiller toutes demandes pour satisfaire le client et montrer le professionnalisme de la structure

Appliquer les principes de base

- Adopter les bonnes attitudes et comportement
- Sourire
- Maîtriser le ton et le rythme
- Maîtriser les codes de politesse
- Choisir le temps à utiliser
- Eviter les termes / les formules qui fâchent/ agressent
- Pratiquer l'écoute active

Maîtriser les étapes de l'appel téléphonique

- Se présenter et s'assurer de l'identité de son interlocuteur
- Réceptionner et mettre en attente
- Comprendre l'objet de l'appel
- Laisser parler, donner la parole
- Ecouter activement pour faire s'exprimer
- Découvrir les causes réelles de la demande exprimée
- Identifier et mesurer l'enjeu pour votre interlocuteur
- Aiguiller et transférer les appels
- Traiter les objections
- Proposer et négocier des solutions
- Reformuler pour valider les termes de l'accord
- Conclure l'appel

Public

Toute personne concernée par l'accueil téléphonique

Prérequis

Aucun

Durée

2 jour(s) soit 14 heures

Gérer les situations inattendues et/ou difficiles

- Répondre aux objections et aux réclamations
- Garder la maîtrise de soi face à l'agressivité ou la mauvaise foi
- Recentrer avec diplomatie un client prolix ou confus
- Savoir allier fermeté et courtoisie

Assurer le suivi

- Maîtriser le système d'informations internes
- S'organiser pour assurer un suivi : échéancier, agenda, fiches / tableau de suivi/ GRC

Modalités pédagogiques

- Apports théoriques et Conseils pratiques
- 80 % de pratique, 20% de théorie
- Exercices d'application et mise en situation
- Un mémento de stage par participant

Moyens matériels

- Animation à l'aide d'un vidéo projecteur

Evaluation d'atteinte des objectifs

- Evaluation en début de formation à partir d'un cas pratique
- Evaluation en fin de formation sous forme de QCM

Validation

- Attestation de stage

Nombre de stagiaires

- 3 à 8 stagiaires maximum

Calendrier

- Consultez notre calendrier en interentreprises où contactez-nous

Révélez vos talents

