

Formation 2012

Chacun participe à l'image de marque de l'entreprise par la qualité des relations téléphoniques qu'il entretient avec ses clients.

Le téléphone est un moyen de communication banalisé mais qui regorge de pièges insoupçonnés ! Cette formation vise à donner les clés indispensables pour accueillir et communiquer efficacement avec ses clients en évitant les erreurs qui peuvent être fatales.

Durée : 2 jour(s)

Tarif : 800,00 € HT / personne

Tarif Intra : Nous contacter

PUBLIC

Professionnels amenés à optimiser leurs relations téléphoniques et le traitement des appels.

En particulier : chargés de clientèle, commerciaux, standardistes...

OBJECTIFS

- Prendre la mesure de son rôle dans la qualité du service client et de l'image de l'entreprise
- Maîtriser les techniques de l'accueil téléphonique
- Faire face aux situations délicates

FORMATEUR(S)

Annie FRANCIA

Master 2 Responsable de formation

Master 1 Sociologie option psychologie sociale

Formatrice consultante en communication et démarches d'accompagnement individuel et collectif

METHODE ET CONTENU PEDAGOGIQUE

L'accueil du client, un enjeu capital

- L'image et la qualité de service de votre entreprise : un enjeu à tout moment, en toute circonstance et de tous les services
- Situer son rôle et ses missions pour satisfaire le client
- Mieux comprendre les attentes du client
- Savoir se rendre disponible

Donner, dès les premières minutes, l'image d'une entreprise tournée vers ses clients

- Accueillir : les premiers mots à utiliser
- Acquérir les bons réflexes : " sourire au téléphone ", écouter, personnaliser ses expressions
- Maîtriser les règles d'or de toute communication : les formules à privilégier, les expressions à éviter
- Les expressions et mots positifs pour améliorer l'image de marque de l'entreprise
- Être soi-même tout en représentant l'entreprise

Gérer les situations délicates

- Accueillir positivement une réclamation
- Savoir contenir ou calmer l'hostilité ou l'agressivité
- Poser les bonnes questions, reformuler, traiter les objections
- Canaliser " habilement " les bavards
- Comment utiliser sa boîte vocale

Mises en situation et / ou enregistrements téléphoniques.

Les participants sont en permanence sollicités à se mettre à la place de leurs interlocuteurs pour faciliter les prises de consciences et les progrès individuels

SESSIONS

Contactez nous