



Formation

Optimiser son accueil téléphonique et gérer les situations difficiles au téléphone

Durée et modalités

2 jours, soit 14 heures

En présentiel (maximum 10 personnes) ou à distance (maximum 8 personnes)

Prérequis : travailler au contact de clients par téléphone

Public : tout public adulte

Objectifs pédagogiques

Améliorer sa qualité d'accueil

Maîtriser les techniques de communication au téléphone

S'adapter à chaque profil client

Gérer les situations difficiles au téléphone

Valoriser l'image de l'entreprise

Méthode pédagogique

Apports théoriques et pratiques

Analyse et partage

Jeux de rôles

Support de formation remis en fin de formation

Formatrice diplômée et experte

Management d'équipe

Relation client

Développement personnel

Programme

Mettre en place la qualité de service

- Recenser les besoins et les attentes des clients
- Reconnaître les différents sociostyles de clients

Optimiser ses entretiens téléphoniques

- Identifier les différentes étapes d'un entretien téléphonique
- Connaître les techniques de questionnement et de reformulation
- Mettre en attente et transférer des appels

Améliorer sa communication

- Transmettre une information
- Comprendre le mécanisme de la communication au téléphone
- Communiquer avec bienveillance

Oser dire sans casser la relation

- Désamorcer et résoudre un conflit
- Faciliter la coopération
- Gérer les clients difficiles