



Professionaliser sa relation téléphonique

20 heures

1100euros

[Cible et pre-requis]

- Collaborateurs
- Servir les clients

[Objectifs]

Maîtriser la relation de service au téléphone et être l'ambassadeur de son entreprise.

- Connaître les particularités de l'outil « téléphone ».
- Maîtriser les principes d'accueil au téléphone
- Savoir gérer plusieurs entretiens téléphoniques et physiques simultanément
- Évaluer ses prestations téléphoniques
- Connaître les règles de communication par téléphone
- Savoir prendre un message, transmettre un appel, mettre en attente, prendre congé

[Expérience proposée]

Chaque participant est amené à vivre et à analyser une expérience client, en prenant du recul par rapport à ses propres pratiques.
La formation propose à chacun de s'entraîner à l'acquisition de nouveaux réflexes.

NB : la vente au téléphone en réception d'appels est traitée dans la formation « Augmenter ses ventes au téléphone ».

[Accompagnement]

2 journées de 8 heures en présentiel et 4 heures d'accompagnement, préparation et analyse

- Temps de la rencontre : définition des objectifs opérationnels de chaque stagiaire, en lien avec son n+1 et le formateur
- Temps de la synthèse : session de formation et évaluation « à chaud »
- Temps de la mise en œuvre : dans le quotidien professionnel du stagiaire, pendant environ 6 semaines, avec l'appui du formateur
- Temps de la mesure : validation de l'efficacité de la formation dans le quotidien professionnel du stagiaire, en lien avec le n+1 et le formateur

[Compétences développées]

- Écouter et reformuler les propos d'un interlocuteur
- Personnaliser l'accueil d'un interlocuteur téléphonique
- Adapter son langage et son comportement aux clients et aux situations.
- Faire patienter un interlocuteur.

[Programme]

- Tests téléphoniques (vivre une expérience de client au téléphone)
- Simulations
- Synthèse
- Plan d'action
- Entraînements

[Formations complémentaires]

- Augmenter ses ventes par téléphone
- Pro-activité relations clients
- Mieux s'affirmer

[animateurs]

Professionnels spécialistes de la relation clientèle
: Laurent Fontaine