



Objectif pédagogique

Renforcer ses compétences relationnelles en situation de communication téléphonique, par l'acquisition de techniques et outils pour optimiser ses entretiens et sa présentation.

Public concerné :

Toutes les personnes rattachées à un service (commercial ou autre) recevant des appels téléphoniques.

Pédagogie :

Techniques : travail de groupe ayant trait aux relations par téléphone, exercices pratiques en groupe et sous-groupes, mises en situation et jeux de rôle.

Travail sur des situations vécues, apports théoriques et conseils personnalisés.

Un manuel pédagogique est remis à chaque participant

Évaluation écrite de la session par chaque personne

Programme

Se préparer pour mieux réussir

Connaître les points forts et faibles du téléphone

Définir les étapes d'un entretien

Bien connaître l'offre (produits et services) de son entreprise

La préparation mentale : garant de la disponibilité

Recevoir un appel

Véhiculer une image positive de soi et de son entreprise

Présenter une attitude de service

Accueillir et renseigner

Pratiquer l'écoute active et analyser

Collecter les informations nécessaires : questionnement

S'assurer et rassurer le client sur la bonne compréhension : reformulation

Gérer les différents entretiens téléphoniques

S'affirmer pour valoriser l'entretien

Adapter son discours en toutes circonstances

Savoir franchir les barrages

Traiter l'objection par téléphone

Prendre congé et assurer le suivi de l'entretien

Résumer le contenu de l'appel

Confirmer votre action à votre interlocuteur

Noter et transmettre un message clair

