

Objectifs

A l'issue de cette formation, le participant sera capable de : Approfondir les connaissances de base de la communication téléphonique. Maîtriser les techniques et outils pour être opérationnel dans la mission d'accueil téléphonique. Progresser ainsi dans sa communication verbale

Participants

Toute personne chargée de l'accueil téléphonique et de la relation client dans une entreprise.

Pédagogie

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion collectives et individuelles, d'exercices, d'études de cas et de mises en situations observées. Formation / Action participative et interactive : les participants sont acteurs de leur formation notamment lors des mises en situation car ils s'appuient sur leurs connaissances, les expériences et mettront en oeuvre les nouveaux outils présentés au cours de la session.

Profil de l'intervenant

Consultant-formateur expert sur cette thématique. Suivi des compétences techniques et pédagogiques assurée par nos services.

Moyens techniques

Encadrement complet des stagiaires durant la formation. Espace d'accueil, configuration technique des salles et matériel pédagogique dédié pour les formations en centre. Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique à échéance de la formation.

Méthodes d'évaluation des acquis

Exercices individuels et collectifs durant la formation. Evaluation des acquis et attestation de fin de stage adressés avec la facture.

Programme

Phase 1

Le téléphone : outil de communication

La communication verbale

La voix : débit, rythme, ton, vitesse, volume...

Exercice sur la voix afin de prendre conscience du message envoyé

Le vocabulaire : 3 types de vocabulaire

L'écoute : exercice sur l'écoute d'un message- Le sourire

Phase 2

La mission d'accueil

Prendre congé (exercices jeux de rôle)

Accueillir un interlocuteur

Image de l'entreprise

Les qualités nécessaires pour un accueil de qualité

Identifier un interlocuteur - Inviter son interlocuteur à s'exprimer

Ecouter son interlocuteur

Poser des questions : les trois types de questions

Reformuler la demande

Donner une réponse et conclure commercialement

Phase 3

Le savoir-faire au téléphone

Le ré aigillage d'un appel

Les annonces vocales

Les règles de courtoisies

Décrocher

Se présenter

Intercepter un appel

Identifier l'appelant

Transférer un appel

Prendre un message

Mettre en attente

Le double appel

Phase 4

Gérer les situations difficiles, conflits

Typologies des conflits

Stratégies pour sortir du conflit

Les étapes de la négociation

Jeux de rôles filmés sur des cas vécus de clients difficiles, agressifs

Phase 5

Préparer son message téléphonique : contacter et/ou relancer le client

Préparer l'entretien, planifier son action dans le temps

Se présenter

Définir l'objectif de l'appel et l'annoncer

Valoriser les informations transmises

Traiter les situations complexes