

LA RELATION CLIENT AU TELEPHONE

Etablir une relation client efficace et réussie au téléphone

COMPETENCES VISEES

-)] Traiter efficacement tous les appels
-)] Gérer les situations difficiles en maintenant un lien commercial
-)] Garantir l'image de l'entreprise à travers une communication professionnelle adaptée

La communication par téléphone

-)] Les particularités des échanges téléphoniques
-)] Les bases d'une communication efficace
-)] La voix, vecteur d'image et d'émotions

L'image de l'entreprise

-)] L'image des produits, des services et de la qualité
-)] La clarté des informations
-)] La disponibilité : écouter et comprendre

L'écoute active

-)] Le questionnement ciblé
-)] La reformulation
-)] La mise en confiance

La prise de parole

-)] La conviction à travers les propos
-)] La transmission d'informations, de conseils
-)] La solution : valoriser les points positifs
-)] Le transfert et la mise en attente

La conclusion

-)] Le rappel des points décidés
-)] La prise de décision : faciliter et accompagner
-)] La mise en avant de la satisfaction client
-)] La prise de congé

Les situations complexes

-)] L'insatisfaction, le conflit et les réclamations : 3 situations distinctes
-)] La fidélisation du client par le biais d'une gestion efficace et positive de situation complexe
-)] L'annonce d'éléments complexes (problème de paiement, de livraison, etc...)

Public

Tout public

Pré requis

Aucun

Durée

2 jours

Suggestion de compléments

La gestion des litiges clients

Accueil physique et téléphonique

La gestion du stress et des conflits

Les + pédagogiques

Mise en situation contextualisée

Adaptation aux spécificités du secteur d'activités

Jeux de rôle

Agence de St Jean d'Angély

6 Avenue Pasteur
17400 SAINT JEAN D'ANGELY
05.46.32.65.16
contact@envolformation.com

Agence de La Rochelle

10 Rue de Suède
17000 LA ROCHELLE
09.53.09.78.15
larochelle@envolformation.com

Agence de Niort

85 Rue Saint Jean
79000 NIORT
09.80.63.29.73
niort@envolformation.com