

COMMUNICATION TÉLÉPHONIQUE CLIENT RÉGLER UN LITIGE, PRENDRE UNE COMMANDE, ACCÉLÉRER SA PRISE EN CHARGE



Public :
Toute personne amenée à
communiquer par téléphone



Durée :
2 jours

Objectifs pédagogiques

- Développer un esprit de qualité de service
- Donner la meilleure image de soi-même et de son entreprise au téléphone, en terme de savoir-faire et de savoir-être relationnel
- Prendre conscience de l'impact de son comportement et de sa communication verbale
- Développer son sens commercial dans le fond et dans la forme (réponse à une demande de renseignement, de devis, de prise de rendez-vous, de SAV, etc)
- S'adapter à tous les interlocuteurs et réagir positivement toutes les situations.
- Intégrer les acquis dans un processus de progrès

Programme du module

L'esprit de service pour un traitement optimal de la demande

La relation client au téléphone : les critères de qualité et d'efficacité

- Le client : L'acteur essentiel pour notre entreprise; Le principal juge de notre communication
- Les principes de base de l'accueil téléphonique : La réception de l'appel; Le langage de l'accueil téléphonique; Le traitement efficace de l'appel; L'analyse de scénarii au téléphone permettra à chaque participant de se situer dans la relation « client » et d'améliorer sa prestation, en terme de savoir faire et de savoir être.

La valeur ajoutée

- S'intéresser sincèrement à son interlocuteur
- Le prendre en charge
- Apporter un conseil personnalisé
- Laisser une impression positive

Le téléphone : outil commercial - mettre en pratique les acquis dans des situations spécifiques

- La relation avec les partenaires
- Le traitement des situations délicates (contentieux, litiges, réclamations, réponses négatives)
- Le traitement commercial de l'appel