



Programme de formation

Gestion des appels téléphoniques

Le but de la formation

L'accueil téléphonique du client un outil stratégique pour l'entreprise : C'est une solution pour se différencier. L'objectif de la formation est donc de savoir accueillir, comprendre, écouter et apporter des solutions clients. Et de conserver un climat d'échange Gagnant/Gagnant, même dans les situations complexes ou face à des clients difficiles.

Les objectifs de la formation

- ✓ Approfondir les fondamentaux de la communication téléphonique.
- ✓ Donner une bonne première impression.
- ✓ Savoir gérer sa voix quel que soit la situation (stress, client agressif ou tatillon,)
- ✓ Développer son écoute et savoir prendre des notes.
- ✓ Reformuler pour valider la bonne compréhension des 2 parties.
- ✓ Accueillir les objections pour mieux les traiter et développer quoiqu'il arrive la satisfaction client.
- ✓ Négocier, trouver une solution et faire valider le client.
- ✓ Traiter chaque appel avec tact comme si c'était le client le plus important de l'entreprise.
- ✓ Savoir gérer les situations délicates.
- ✓ Conclure l'entretien avec tact.

Les contenus de la formation

- I. Les fondamentaux de la communication téléphonique.
- II. La formule d'accueil : présentez-vous !
- III. L'écoute active et la prise de note.
- IV. Trouver et organiser les solutions avec son client.
- V. Appels entrants versus appels sortants.
- VI. Traiter l'appel avec tact.
- VII. Etre à l'aise dans les situations délicates.

I. Les fondamentaux de la communication téléphonique

- a) Se présenter et donner une première bonne impression.
- b) Six qualités recherchées par le client

- c) Le sourire s'entend au téléphone.
- d) Les 8 comportements essentiels pour un bon accueil téléphonique

II. La formule d'accueil : présentez-vous !

- a) L'élaboration de sa formule d'accueil client
 - L'impact de la voix,
 - Faire ressentir sa disponibilité client,
 - Reformuler,
 - Personnalisez vos dialogues,
 - Utilisez un langage positif.
- Atelier : l'élaboration de sa formule d'accueil client.

III. L'écoute active et la prise de note

- a) Comprendre qui est le client et quelles sont ses attentes
- b) Identifier son interlocuteur « La personne »
- c) Comprendre le but de son appel « l'intellect »
- d) Prendre en compte les émotions « l'affect »
- e) Comprendre l'objectif de son appel et ce qu'il attend de vous.
- Atelier : méthode CQQCOQP

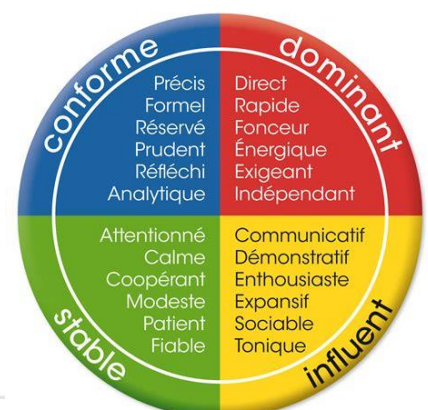
IV. Trouver et organiser les solutions avec son client.

- a) Déterminer l'objectif et les moyens acceptables pour les deux parties.
- b) Négocier la mise en place d'un plan d'action timé.
- Atelier : Méthode OMDC

V. Appels entrants versus appels sortants

- a) Posture
- b) Positionnement client par les couleurs du DISC
- c) Développer une argumentation adaptée aux attentes de son client (Rouge – Jaune- Vert – Bleu)
- d) Gestion de l'objection
- e) Négociation
- f) Obtenir l'adhésion client
- Atelier : initiation à la méthode de vente et à la communication interpersonnelle / construction d'un guide d'entretien

VI. Traiter l'appel avec tact



- a) Faire patienter
- b) Transférer
- c) Reprendre un correspondant avec courtoisie.
- d) Donner une réponse négative.

➤ Atelier : travail de mise en situation sur des cas réels

VII. Être à l'aise dans les situations délicates

- a) Désamorcer les tensions.
- b) Canaliser un interlocuteur bavard.
- c) Calmer un mécontent, un agressif.
- d) Gérer un impatient.

➤ Atelier : communication non-violente DESC

Nos principes d'action

Une formation s'articulant autour d'une partie théorique légère permettant l'acquisition de notions importantes, puis d'une partie pratique sous forme de mises en situation, Animation de formation à partir des méthodes actives principalement, permettant un apprentissage optimal et de méthodes interrogatives sous forme de questionnement, études de cas.

Évaluation

- Evaluation formative, en cours de formation par le biais des mises en situation.
- Evaluation à froid à 3 mois
- Attestations de stage, certificats de réalisation, feuilles de présence

Le public concerné

- Toutes personnes ayant une communication téléphonique au sein de l'entreprise.
- Programme accessible aux personnes handicapées : nous consulter

PRE-REQUIS :

- Aucun

Le lieu

- Dans vos locaux

La durée et les horaires

- Durée: 1 journée + ½ journée pour lever les freins et les difficultés exprimées en retour d'expérience.
- Horaires: Selon votre organisation

Le formateur

Ozias Fouti, formateur Relation Client et APV, certifié DISC.