

Programme de formation

DEVELOPPER LA QUALITE DU SERVICE CLIENT PAR TELEPHONE

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 difficiles. Suivre ses clients et évaluer les solutions apportées pour en mesurer l'impact.

Les objectifs de la formation

- ✓ 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.
- ✓ Trouver une solution par le questionnement et faire valider le client.
- ✓ Savoir gérer les situations délicates.
- ✓ Conclure l'entretien avec tact.

Les contenus de la formation

1. Les fondamentaux d'une bonne communication téléphonique.
2. L'écoute active et la prise de note.
3. Trouver et organiser les solutions avec son client.
4. L'adaptabilité comportemental.

I. Les fondamentaux d'une bonne communication

- Se présenter et donner une première bonne impression.
- Les qualités recherchées par le client
- Le sourire s'entend au téléphone.
- Les comportements essentiels pour un bon accueil téléphonique

- L'impact de la voix,
 - Reformuler,
 - Personnalisez vos dialogues,
 - Utilisez un langage positif.
- Exercice et pratique : l'élaboration de sa formule d'accueil client.

II. L'écoute active et la prise de note

- Comprendre qui est le client et quelles sont ses attentes
 - Identifier son interlocuteur « La personne »
 - Comprendre le but de son appel « l'intellect »
 - Prendre en compte les émotions « l'affect »
 - Comprendre l'objectif de son appel et ce qu'il attend de vous.
- Exercice : Utilisation du « CQQCOQP » dans la gestion de l'appel

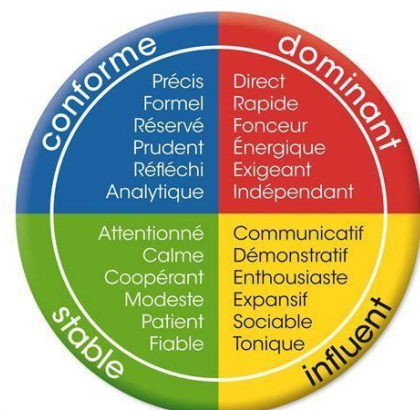
III. Trouver et organiser les solutions

- Déterminer l'objectif et les moyens acceptables pour les deux parties.
- Proposer la mise en place d'un plan d'action timé.

IV S'adapter à son interlocuteur : anticiper ses attentes et ses besoins

- Posture
- Positionnement client par les couleurs du DISC
- Développer une argumentation adaptée aux attentes du client (Rouge – Jaune- Vert – Bleu)
- Gestion de l'objection
- Obtenir l'adhésion client
- Désamorcer les tensions.
- Canaliser un interlocuteur bavard.
- Calmer un mécontent, un agressif.
- Gérer un impatient.

➤ Pratique : initiation à la méthode de vente et à la communication interpersonnelle



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.
- QCM
- Étude de cas : pratique des interactions générées sur une page Facebook
- Attestation de stage
- Feuille de présence
- Certificat de réalisation
- Evaluation à froid : à 3 mois.

Le public concerné

- Assistant ADV.
- Programme accessible aux personnes handicapées : nous consulter

PRE-REQUIS :

- Aucun.

Le lieu

- Dans vos locaux

La durée et les horaires

- 2 journées : 14 h

Le formateur

OZIAS FOUTI, Formateur GM ! CONSEIL FORMATION - Certifié sur des outils de développement personnel ciel (DISC)

Domaines de compétences

- Communication, management et relation client.
- Management des équipes.
- Cohésion d'équipe.
- Communication interpersonnelle.
- Gestion des conflits.
- Négociation commerciale