

LA DYNAMIQUE DES ENTRETIENS TÉLÉPHONIQUES

RELATION CLIENT

Les mots pour le dire

Moi qui reçois beaucoup d'appels, les techniques d'entretien comme la "boucle" et le "rebond" vont me permettre de gagner du temps.

Adrianna (standardiste)



2 jours soit 14 heures



Formation inter



8 personnes maximum



Formation intra

PUBLIC

- Hôtesse d'accueil.
- Assistant(e)s.
- Conseillers.
- Chargé(e)s de clientèle.
- Personnel services ADV, SAV...

OBJECTIFS

A l'issue de la formation, les participants sauront :

- Donner une image valorisante et homogène de leur entreprise ;
- Maîtriser les contacts avec méthode et diplomatie ;
- Faire face à la pression, à l'agression en professionnel et avec psychologie.

MÉTHODE

- Sensibilisation théorique (1/3 du temps).
- Échanges et simulations à partir de cas réels enregistrés (2/3 du temps).
- Formalisation d'objectifs individuels de progrès.



Réf. MPLD

PROGRAMME

L'accueil premier

- Communiquer par téléphone : les avantages, les inconvénients.
- Quelles sont les attentes du public ? Quelles sont les règles à respecter pour créer un rapport de qualité dans les 20 premières secondes ?
- Quelle est la différence entre : traiter une demande et parler à quelqu'un ?
- Quelles attitudes adopter et quels mots utiliser pour donner confiance et se montrer professionnel :
 - l'importance de la voix : le ton, le rythme, le sourire ;
 - le poids des mots : lesquels éviter, lesquels employer pour montrer son implication et échanger dans un climat positif.

L'efficacité

- Comment bien comprendre la demande : l'écoute active, les techniques de questionnement, la reformulation.
- Comment bien se faire comprendre : la règle des 4 C.
- Savoir mener l'entretien, s'adapter à toutes les situations : gérer plusieurs lignes, prendre un message complet, donner une explication, gérer les situations imprévues, concilier accueil téléphonique et physique...

La gestion des entretiens délicats

- Les 3 techniques-clés : l'écoute empathique, le retrait, le rebond.
- Expliquer un retard, annoncer un refus, savoir dire non avec diplomatie.
- Les mots à utiliser et les comportements à adopter pour :
 - canaliser son interlocuteur ;
 - faire évoluer le contact ;
 - développer des propositions adaptées ;
 - rester solidaire de son entreprise ;
 - conclure avec un résultat positif.