

Développer son efficacité au téléphone – ACTE

Faites du téléphone un atout stratégique pour conquérir de nouveaux marchés

Code produit : ACTE

Niveau : Initiation

Modalité : Presentiel

Durée (en heure) : 14.0

Tarif :

Eligible DDA : oui

Public : toutes les personnes souhaitant améliorer leur accueil téléphonique

Prérequis :

aucun

Objectif

- Adopter le comportement adéquat lors de la réception d'un appel
- Développer une logique de « vente additive »
- Véhiculer, en toutes circonstances, une image positive de l'entreprise
- Rassurer son interlocuteur

Programme de la formation

1-Accueil téléphonique

- Importance stratégique pour l'entreprise
- Compétences spécifiques
- Qualités requises à développer

2-Structure de l'entretien

- Saluer
- Présenter
- S'enquérir
- Orienter
- Evaluation primaire
- Critères décisionnels

3-Comportements

- Position
- Respiration
- Positivité
- Sourire

- Concentration
- Elimination des bruits parasites
- Maîtrise de soi
- Affirmation de soi
- Empathie

4-Orienter

- Reformuler les attentes
- Passer le relais
- Prendre congé
- Traiter les réclamations

5-Discours

- Mots clés
- Traitement des objections
- Satisfaire un client difficile

Moyens d'évaluation

- Evaluation des acquis de la formation par le biais de QCM et/ou d'exercices pratiques
- Questionnaire de satisfaction à chaud complété par chacun à l'issue du stage
- Questionnaire d'évaluation à froid complété par chacun entre 2 et 3 mois après le stage

Méthodes pédagogiques

- Exposés à partir d'un diaporama
- Jeux de rôles
- Échanges d'expériences
- Mises en situation