

Programme

"Maîtriser l'outil téléphone : les appels entrants"

- Public** Tout collaborateur utilisant le téléphone.
Pré-requis Aucun.
Durée 3 jours soit 21 heures.
Coût En inter : 1470 € HT/personne, sur la base d'un groupe de 8 stagiaires maximum.
En intra et sur mesure, nous consulter.

Objectifs généraux

- Valoriser l'esprit, la qualité de service et l'image de l'entreprise.

Objectifs opérationnels / aptitudes et compétences visées

- Appliquer les bases de la communication.
- Utiliser les méthodes et techniques de réception d'appels qui donneront une image positive de votre entreprise.

Méthodes et Outils pédagogiques

- Jeux de rôle filmés pour :
 - Prendre conscience des habitudes, automatismes et croyances,
 - Appliquer et mieux mémoriser la méthode.
- Travaux individuels ou en groupes.
- Evaluation des connaissances en début et fin de formation.
- A l'issue de la formation, sont remis au stagiaire :
 - Un support de cours reprenant l'essentiel des notions abordées,
 - Une attestation de formation mentionnant les résultats de l'évaluation.

Contenu pédagogique

1. Test initial d'évaluation

2. Les bases de la communication

- La communication verbale et para verbale
- L'écoute
- Le vocabulaire
- La voix

3. Les "savoir-faire" de base

- Décrocher
- Prendre un message
- Se présenter et être courtois
- Mettre en attente
- Intercepter un appel
- Le double appel
- Identifier l'appelant
- Le ré-aiguillage d'un appel
- Transférer un appel
- Les annonces vocales

4. Les étapes d'un entretien actif

- Accueillir un client
- Inciter son interlocuteur à s'exprimer
- Identifier son interlocuteur
- Les techniques de questionnement
- Ecouter son interlocuteur
- Prendre congé

5. Les "savoir-faire" de pointe

- Gérer la demande de renseignements
- Gérer les situations difficiles
- Gérer les réclamations
- Annoncer une mauvaise nouvelle

6. Test final d'évaluation