

L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE : CHOUETTE, VOS CLIENTS VOUS APPELLENT ! INSTAUREZ UN CLIMAT FAVORABLE DÈS LE 1ER CONTACT

La prise en charge de vos interlocuteurs en réception d'appel est essentielle et mérite une réelle attention. Souvent négligé, il fait la force de ceux qui le soignent. Une fois l'enjeu mesuré, choisissez votre camp !

Public : Manager

Durée : 1 jour soit 7 heures

Prérequis : Cette formation ne nécessite aucun prérequis

Tarif : Nous consulter



OBJECTIFS :

- ✓ Reprendre les bases de ma relation client à distance et ses particularités.
- ✓ Adaptation à votre activité et vos publics accueillis
- ✓ Acquérir de bons réflexes pour développer son efficacité et véhiculer l'image de l'entreprise à travers la satisfaction client
- ✓ Réfléchir sur les conséquences d'un accueil réussi pour soi, l'entreprise et son interlocuteur



1. LES FONDAMENTAUX EN RÉCEPTION D'APPEL

- L'impact de l'accueil pour l'entreprise, pour mon image personnelle
- Créer dès le départ un climat propice à l'échange
- Savoir s'adapter aux différents types de clients
- Définir les types de demandes et vérifier les réponses possibles
- Faire preuve de réactivité, s'engager dans les solutions proposées
- Rester maître de l'entretien
- Réflexion sur l'environnement et l'organisation liés à l'accueil

2. LA STRUCTURE D'UN ENTRETIEN TÉLÉPHONIQUE

- De l'accueil à la conclusion
- Reformuler pour s'assurer de sa bonne compréhension
- Identifier son interlocuteur et sa demande par un questionnement approprié
- La prise de message et le transfert d'appel
- Prendre plusieurs : pourquoi, comment

3. OPTIMISER SON NIVEAU DE LANGAGE

- Caractéristique de la communication verbale
- L'impact du discours sur son interlocuteur
- Les mots forts et expression positive
- Faire du langage un atout
- Sortir des caricatures et apparaître professionnel
- Soigner son vocabulaire pour avoir un discours positif et efficace
- Les expressions et attitudes à bannir au téléphone

L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE : CHOUETTE, VOS CLIENTS VOUS APPELLENT ! INSTAUREZ UN CLIMAT FAVORABLE DÈS LE 1ER CONTACT

NOTRE MÉTHODE :

Méthode pragmatique et participative avec mises en situation, Alternance d'apports fondamentaux et d'exercices pratiques, Un aide-mémoire propre à l'entreprise est réalisé par les participants en travail en synthèse

RETROUVEZ-NOUS !



04 67 72 68 77



www.com-tel.fr



info@com-tel.fr



**138 avenue de la Royale,
ZA Les Cousteliers,
34160 Castries**