



La dynamique des entretiens téléphoniques

Description :

Toute communication au téléphone porte l'image de l'entreprise, il est important d'en faire un moment d'échange privilégié et de qualité. Face à la diversité de vos missions et à la quantité des appels à traiter, il est parfois difficile de répondre à cette exigence.

Objectifs

- 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

Publics

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

Durée

2 jours

Pré-requis

Pas de pré-requis pour cette formation

Programme de cette formation

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-clé : 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