

## Objectifs de la formation

A l'issue de la formation vous serez capable de:

- ✓ Maîtriser les techniques pour traiter efficacement un appel
- ✓ Convaincre et rassurer un client
- ✓ Prévenir les situations difficiles avec les clients
- ✓ Gérer les comportements difficiles
- ✓ Donner une bonne image de votre entreprise

## Public et prérequis

- ✓ Tous collaborateurs amenés à gérer des entretiens téléphoniques: hôtes(ses) d'accueil, assistant(e)s, commerciaux(ales)
- ✓ Pas de prérequis

## Moyens pédagogiques

- ✓ Diaporama, vidéos, tests, jeux, quizz, échanges, mises en situation
- ✓ Remise de fascicules

## Suivi / évaluation résultats

- ✓ Questionnaire d'évaluation à chaud
- ✓ Questionnaire d'évaluation à froid
- ✓ Evaluation des acquis: QCM, tests, études de cas, jeux de rôles
- ✓ Attestation de formation individualisée

## Date et lieu

- ✓ Nous contacter

# Accueil et assistance téléphonique

14h00

## Programme

### 1. La spécificité de l'outil téléphone

- Verbal et para verbal
- L'entonnoir de la communication
- Comportement de l'interlocuteur

### 2. Accueillir le client

- Prise de contact personnalisée

### 3. Découverte des besoins

- Questions ouvertes, questions de relance
- L'écoute active
- La reformulation

### 4. Traiter la demande

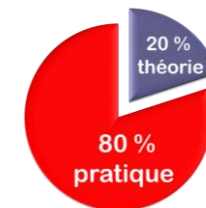
- Rassurer
- Convaincre sans imposer
- Caractéristiques et avantages

### 5. Gérer les clients difficiles

- Anticiper la situation
- Les techniques PNL
- L'analyse transactionnelle
- Les techniques d'empathie

### 6. La prise de congé

- Prendre la main et écouter l'appel
- Laisser une bonne image



[www.tremplin-performances.com](http://www.tremplin-performances.com)

Plus haut dans la compétence

[contact@tremplin-performances.com](mailto:contact@tremplin-performances.com)

525 010 161 RCS Reims Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 21 51 01524 51 auprès du préfet de Champagne Ardenne