

Objectifs de la formation

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

- ✓ Maîtriser les techniques pour traiter efficacement un appel
- ✓ Anticiper et gérer les situations avec les clients difficiles
- ✓ Maîtriser la durée de l'appel
- ✓ Donner une bonne image de votre entreprise

Public et prérequis

- ✓ Toute personne amenée à gérer des entretiens téléphoniques: hôtesse, assistant(e)s commerciaux(ales)...
- ✓ Pas de prérequis

Moyens pédagogiques

- ✓ Diaporama, calculs, études de cas, échanges, mises en pratique
- ✓ Travail préparatoire en magasin (recherche de chiffres, analyses rayon)
- ✓ Remise de fascicules

Suivi / évaluation résultats

- ✓ Questionnaire d'évaluation à chaud / à froid
- ✓ Evaluation des acquis: QCM, tests, études de cas
- ✓ 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

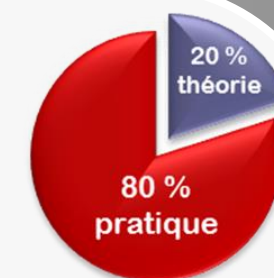
- Rassurer
- Convaincre sans imposer
- Caractéristiques et avantages

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 écourter l'appel
- Laisser une bonne image



www.tremplin-performances.com

Plus haut dans la compétence

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