

Accueil téléphonique

Nombre de sessions: 2

Description

La manière la plus courante pour vos clients de rentrer en contact avec votre organisation est sans aucun doute le téléphone. Ces contacts téléphoniques sont déterminants pour la façon dont vos clients vont percevoir la qualité de votre organisation.

Une bonne maîtrise de l'outil téléphone (temps/émotion/image) est crucial pour toute personne qui est souvent en contact téléphonique tant avec des clients que les citoyens ou les collègues.

Que sait-on après avoir suivi cette formation

Dans cette formation vous recevrez une réponse aux questions suivantes:

- Comment donner une image positive en quelques secondes?
- Quel est l'impact de votre voix?
- Comment garder la maîtrise de la conversation téléphonique?
- Comment rester calme lorsque l'interlocuteur devient agressif?
- Comment accueillir les plaintes et les gérer de façon efficace?
- Comment transformer une plainte téléphonique en opportunité?

Programme

Session 1

- Explication du processus communicationnelle et du schéma de la communication
- Les qualités à posséder au téléphone
- Les étapes d'une conversation téléphonique
- Les bonnes phrases d'accueil
- La prise de congé soignée
- La personnalisation du contact : Nous parlons à un client/un collègue et plus à un numéro

Session 2

- Utiliser le langage positif
- Gagner la confiance de son interlocuteur
- Savoir poser les bonnes questions
- Reconnaître les signaux
- Savoir donner une information structurée et précise
- Gérer les communications qui se prolongent
- Gérer les plaintes
- Jeux de rôles

A qui cette formation s'adresse-t-elle

Cette formation s'adresse aux employés qui souhaitent apporter plus de professionnalisme à leurs contacts téléphoniques.

Enseignant

Elisabeth Dechamps

Nombre de sessions: 2