



Formation Audit Conseil

COMMUNICATION

LES FONDAMENTAUX DE L'ACCUEIL TELEPHONIQUE POUR LE SERVICE CLIENT

DUREE :
1.5 Jours

PUBLIC :
Tous les agents du standard

PREREQUIS :
Aucun

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :
A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :
Développer les bons réflexes d'accueil client au téléphone
Optimiser sa communication au téléphone
Savoir gérer les situations particulières au téléphone

MOYENS PEDAGOGIQUES :
Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques. Atelier en groupe.
Moyens humains : Formateur expert dans le domaine

NOTRE PLUS SMV ACADEMY :
Notre formateur vous accompagne avant, pendant et après la formation.

🔍 LES 4 PRINCIPALES DIMENSIONS DE LA COMMUNICATION TELEPHONIQUE

- ▶ L'attitude physique
- ▶ L'expression orale
- ▶ L'écoute active
- ▶ La disponibilité

🔍 SAVOIR PERSONNALISER LA RELATION AUPRES DE SES CLIENTS

- ▶ La satisfaction de ses clients
- ▶ Les 4 principes d'une relation téléphonique de qualité
 - Etre accueillant
 - Etre efficace
 - Etre positif
 - Savoir conclure
- ▶ Les règles de bonne conduite
- ▶ Le sourire
- ▶ L'écoute

🔍 BIEN COMMUNIQUER AVEC SES CLIENTS

- ▶ Les formules à éviter avec ses clients
- ▶ Les règles concernant le jargon professionnel
- ▶ Utiliser le bon vocabulaire
- ▶ L'utilisation du temps des verbes
- ▶ Savoir questionner ses clients
- ▶ Ce qu'il ne faut surtout pas dire ni faire au téléphone

🔍 COMPRENDRE LES COMPORTEMENTS DE SES CLIENTS

- ▶ Optimiser l'appel d'un client
 - L'accueil et l'entrée en matière
 - Maîtriser l'écoute active
 - La réceptivité et la compréhension
- ▶ Savoir prendre l'initiative
 - Explication, réponse et solution
 - La conclusion de l'entretien
 - La prise de congé

🔍 LA GESTION DES SITUATIONS PARTICULIERES

- ▶ Savoir canaliser l'appel d'un client bavard
- ▶ Savoir gérer les clients difficiles à comprendre
- ▶ Traiter l'appel d'un client pressé
- ▶ Savoir rassurer un client inquiet

🔍 LA GESTION DES APPELS DIFFICILES

- ▶ Les réclamations
- ▶ Les 5 principes face aux réclamations
- ▶ Comment être efficace avec un client furieux

V1. 4/12/2020