

Améliorez votre accueil téléphonique et maîtrisez les appels difficiles

Cette formation garantie à tous les collaborateurs en contact avec la clientèle, d'acquérir le comportement professionnel approprié à cette fonction, particulièrement sensible en terme d'image.

I) Objectifs

- Garantir l'image de la société par un comportement professionnel.
- Avoir le leadership de l'appel.
- Utiliser le ton de voix approprié et un vocabulaire efficace.
- Identifier le comportement du client et déceler son besoin sous-jacent
- Maîtriser des techniques professionnelles pour gérer des situations difficiles ou conflictuelles.

II) Public visé

- En appels entrants :

Les collaborateurs chargés de l'accueil téléphonique ou d'un service en relation avec la clientèle

- En appels sortants :

Les collaborateurs chargés des relances téléphoniques

III) Programme

Concevoir l'accueil comme un métier à part entière :

- Les enjeux de l'accueil.
- Les règles d'or de l'accueil.
- L'environnement.
- L'attitude, la posture.

L'accueil téléphonique

- Maîtriser la communication professionnelle au téléphone.
- Travail sur la voix, grâce à des techniques ludiques d'improvisation.
- Comprendre et s'approprier son fonctionnement, ses possibilités, maîtriser son débit de parole.
- Apprendre le langage normalisé au téléphone : vocabulaire et expressions régulièrement remis à jour.
 - ✓ Des formules pour les premières minutes de l'échange.
 - ✓ Des formules précises.
 - ✓ Un langage positif.
- Comprendre le rôle moteur de l'attitude positive au téléphone.
- Privilégier l'écoute active, comprendre son intérêt.
- Eviter les pièges de la communication rapide au téléphone.

Quel est votre contexte ?

- Tour de table : buts et difficultés de votre rôle
- Les conflits avec vos interlocuteurs (clients ou autres) : causes et effets
- Quel type de stressé êtes-vous ? (questionnaire)

Faire face au conflit

- Appréhender les différents types d'interlocuteurs et leurs besoins psychologiques
- Maîtriser la notion d'assertivité
- Savoir dire stop
- Comprendre les 5 étapes de la reconquête de son interlocuteur en situation conflictuelle
- Apprentissage de méthodes pour gérer son stress et se protéger au téléphone dans ses tâches quotidiennes.

IV) Durée

2 jours

V) Pédagogie

- Les techniques ludiques permettent de revoir nos habitudes de communication
- Afin de valider les acquis étapes par étapes, le support vidéo est un outil indispensable. En effet, il renvoie un retour objectif de la situation et permet de prendre conscience des améliorations à apporter et des progrès réalisés.
- Chaque règle théorique est suivie d'une mise en application pratique selon des exercices propres à notre concept.

VI) Les plus de cette formation

L'atelier étant ponctué d'exercices ludiques, les participants n'hésitent pas à fournir un investissement personnel important (participation et prise de risque).