



La relation client : l'accueil au téléphone

PUBLIC CONCERNE

Standard, téléopérateurs, personnes recevant des appels

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

A l'issue de la formation les stagiaires seront capables de :

- ▶ Rappeler les enjeux de la relation téléphonique
- ▶ Améliorer et maintenir une démarche pro-active des appels entrants
- ▶ Véhiculer une image de qualité de service pour mieux satisfaire les clients
- ▶ Être concret et savoir terminer un appel
- ▶ Professionnaliser la relation par téléphone
- ▶ Optimiser la gestion simultanée des tâches administratives et des appels téléphoniques

PRE-REQUIS

Personnes débutants dans la fonction

DUREE ET MODALITES PRATIQUES DE LA FORMATION

Durée (en jour et en heures): 2 journées + 1 journée

Modalités pratiques : présentiel

Nombre de stagiaires (à titre de recommandation) : 6 à 8

FORMATEUR

- ▶ Didier Serrant

MOYENS PEDAGOGIQUES & TECHNIQUES

- ▶ Form'Action, méthode interactive et participative qui fait appel aux expériences professionnelles de chaque participant.
- ▶ Apports théoriques illustrés par des exemples concrets et réels
- ▶ Jeux de rôles et simulations
- ▶ Exercices individuels et collectifs

MODALITES DE SUIVI ET MODE D'EVALUATION

- ▶ Quizz d'évaluation des acquis pédagogiques
- ▶ Correction orale et collective avec l'intervenant
- ▶ Feuille de présence signée par chaque participant à chaque demi-journée.
- ▶ Fiches d'évaluation complétées par le formateur et par les participants.
- ▶ Attestation de formation

CONTENU DE LA FORMATION / DEROULE

Séquence
Comprendre les enjeux de la qualité de service au téléphone <ul style="list-style-type: none">▶ Sur l'image de l'institution▶ Sur l'organisation▶ Sur la stratégie▶ Sur votre propre mission et votre stress▶ Sur la charge de travail de l'institution
Connaître les bases de la relation téléphonique <ul style="list-style-type: none">▶ Quelles sont les attentes des clients/usagers ?▶ La communication verbale et non verbale▶ Les cadres de références▶ Les lois de la directivité (écoute, questionnement, reformulation)▶ Dire et faire comprendre▶ Aboutir à une solution▶ Les règles de mise en attente▶ Savoir gérer l'environnement
Structurer son entretien <ul style="list-style-type: none">▶ Accueil▶ Identification de l'interlocuteur et du locuteur▶ L'écoute de la demande▶ Le questionnement▶ La reformulation▶ La réponse▶ La validation▶ La concrétisation

TARIF

Intra entreprise : 1 900€ H.T / jour - Autres formats et demandes spécifiques sur devis.

DISPONIBILITE DE REALISATION

Dans le mois qui suit la commande sous réserve de la disponibilité du/des formateur(s) /trice(s).