RENCONTRONS-NOUS !

05 53 45 85 70
CONTACT@ADHENIA-FORMATION.FR

CRÉ@VALLÉE SUD

AVENUE DE BORIE MARTY
24660 NOTRE DAME DE SANILHAC

SIRET : 753 127 398 00026

DÉCLARATION D'EXISTENCE :
72 24 01587 24

SE FORMER TOUT AU LONG DE SA VIE !

WWW.ADHENIA-FORMATION.FR

INFORMATIQUE, TECHNIQUE ET BUREAUTIQUE | COMMERCE, MARKETING, COMPTABILITÉ, GESTION | RELATIONS ET RESSOURCES HUMAINES | DÉVELOPPEMENT PERSONNEL | SÉCURITÉ ET SANTÉ AU TRAVAIL | LANGUES ÉTRANGÈRES

ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE : LA RELATION CLIENT

1 / 3

Soyez acteur de votre parcours de formation et passez à l'action !

Objectifs

A l'issue de cette formation, le participant sera capable de :

- Connaître les enjeux et règles de bases de l'entretien téléphonique.
- Connaître les techniques de base de la communication orale.
- Utiliser un langage efficace.
- Savoir répondre aux exigences clients en maitrisant l'entretien et son propre comportement.
- Savoir acquérir et transmettre la bonne information.
- Adapter les comportements à la demande et à la situation.
- Gérer les situations difficiles et les conflits

Méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de confrontation d'expériences.
Des exercices pratiques sur poste de travail accompagnent les apports théoriques et permettent un entraînement concret.

Programme

1. COMPRENDRE LES PRINCIPES DE LA COMMUNICATION ET DE L'ACCUEIL

- Identifier les rôles de l'émetteur et récepteur : qui fait quoi et qui est responsable de quoi

Durée de formation
2 jours soit 14 heures

Public
Cette formation s'adresse à tout personnel prenant en charge les appels entrants en centre d'appel ou en secrétariat.

Prérequis
aucun pré-requis

Niveau / Certification Obtenue
Attestation de formation

Type de formation / stage
Intra/Inter/ Accompagnement individuel

ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE : LA RELATION CLIENT

- Hiérarchiser et maîtriser les trois médias de communication : le verbal, le paraverbal et non-verbal :
  - Le visage (front, sourcil, yeux, bouche…)
  - Le cou
  - Le dos
  - Les bras
  - Les mains
  - La respiration
  - Les inférences : interprétation de notre client due à ce que l'on fait ou ce que l'on ne fait pas(bruits parasites, long silence…)
- Appréhender les spécificités du téléphone
- Comprendre l'importance du sourire
- Découvrir le traitement automatique de l'information : la sélection, la distorsion et la généralisation.

2. PRATIQUER LES TECHNIQUES ADAPTÉES AU TÉLÉPHONE

- L'écoute active et objective
- Pratiquer la reformulation
- Savoir questionner : les questions fermées, ouvertes, alternative
- L'empathie
- Conclure

3. UTILISER UN LANGAGE EFFICACE

- Parler positif pour atteindre ses objectifs en bannissant les jargons, les formules de doute, les mots noirs ou catastrophes
- Utiliser le présent et le futur pour donner de la force à votre discours
- Les mots à proscrire
- Les formulations à utiliser

4. TRAITER LES OBJECTIONS

- Identifier les différents types d'objections
- Utiliser les techniques d'acceptation et de traitement des objections
- Appliquer les techniques : Amortir/Rebondir/Enchaîner

ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE : LA RELATION CLIENT

5. ACCUEILLIR DANS UNE RELATION DE QUALITÉ ET DE SERVICE

- Avoir l'intention de faire son maximum pour répondre au mieux et le plus rapidement possible aux demandes
- Comprendre les besoins et les attentes des interlocuteurs
- Adopter les comportements adaptés à la demande et à la situation
- Choisir ses mots et développer ses arguments
- Appréhender le principe de traitement des situations difficiles

6. GESTION DES CONFLITS AU TÉLÉPHONE

- Les réclamations clients
- L'agressivité des clients
- Gérer les rappels de mécontentement
- Désamorcer la situation conflictuelle
- La reconnaissance du client

7. LES TECHNIQUES POUR BIEN COMMUNIQUER

- La perception sensorielle (les 5 sens)
- Les différentes communications et leur utilité (non verbale, para verbale et verbale)
- Parler positivement (choisir ses mots et adapter son vocabulaire)
- Zoom sur la communication interne : la transmission efficace des messages

8. L'ENTRETIEN AVEC LE CLIENT

- Garder le contrôle de l'entretien : une méthode en cinq points
- Identifier les profils clients et s'y adapter
- Les principes de l'écoute active
- Poser les questions utiles (pour apporter le bon service et pour la transmission des messages)
- L'empathie et l'assertivité
- Traiter des objections