

OPTIMISEZ VOS ECHANGES TELEPHONIQUES

Code produit : 6H / Version : v1

FINALITE DE LA FORMATION

Améliorer l'image de l'entreprise, fidéliser le « client » interne et externe, gagner du temps dans la durée des communications par une meilleure gestion des situations

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Améliorer votre efficacité dans l'utilisation du téléphone en situation de réception et d'émission d'appels
- Savoir gérer les appels difficiles

PUBLIC CONCERNE/EMPLOI VISE

Toute personne amenée à utiliser régulièrement le téléphone dans le cadre de ses fonctions

PREREQUIS

Aucun

MODALITES

Durée : 14 heures / 2 jours

Type : Présentiel

Méthodes et moyens pédagogiques : Analyse de cas concrets rencontrés en entreprise par les stagiaires, réflexion dirigée et jeux de rôle, utilisation du caméscope, d'un circuit téléphone simulé

Validation des acquis : QCM, tour de table, observation

Sanction de la formation : Attestation de fin de formation

Profil de l'intervenant : Formateur spécialisé dans le domaine commercial

PROGRAMME

- **Caractéristiques du contact téléphonique : la communication aveugle**
 - Communication et information
 - Le verbal et le non verbal
- **Diriger la conversation – structurer son discours**
 - Présentation
 - Identification de l'interlocuteur
 - Prise en charge – le questionnement
 - Reformulation
 - Proposition
 - Prise de congé
- **Adopter les bons comportements et attitudes**
 - La posture
 - Décrocher
 - Le sourire
 - La voix
 - L'écoute
- **Soigner sa formulation**
 - Le poids des mots
- **Gérer les conflits – les appels difficiles**
 - Le client mécontent
 - Barrage – filtrage
 - Les demandes de renseignements
- **Le téléphone et l'organisation**
 - Gérer les appels
 - Mémorisation et préparation
 - Un répertoire à jour : c'est possible !
- **Plan d'action d'amélioration**

LES + ASFO

Nos responsables pédagogiques et intervenants sont des experts reconnus dans leur métier.

Certification AFNOR selon le référentiel ISO 9001.