

FORMATION TÉLÉPHONE : RÉCEPTION D'APPELS

Collaborateurs : Gérer l'outil téléphone au quotidien

TEL.34

PUBLIC CONCERNÉ

- Tout collaborateur utilisant le téléphone dans son activité professionnelle

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques et pratiques
- Exercices
- Mises en situation

FORMATION INTRA

Prix HT par Jour : 1340€

Durée conseillée : 2 jours

Participants : 8

FORMATION INTER

Prix HT par session : Nous contacter au

0164210994€

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Intégrer les principes fondamentaux de la relation commerciale adaptée au téléphone

- Perfectionner et positiver son comportement avec un client

- Mener de façon active un entretien commercial

- Valoriser l'image de qualité de la société

- Recueillir les informations nécessaires au traitement commercial d'un appel téléphonique

- Mieux adapter l'attitude et le discours aux attentes de son interlocuteur

- Utiliser le téléphone comme un outil commercial de tous les jours

PRÉ-REQUIS

- Aucun pré-requis nécessaire

PROGRAMME

• Les enjeux de la relation client

Un peu de marketing : évolution des marchés

Le processus commercial : finalité et enjeux

Droits et devoirs des prospects/clients

Droits et devoirs des salariés d'une entreprise commerciale

• Les spécificités de la communication par téléphone

Le langage verbal

- Débit - Rythme - Intonation - Volume

Le vocabulaire conventionnel

- Les expressions propres à la communication téléphonique

Le langage positif

- Expressions et vocabulaire positifs pour mettre en valeur l'image de son entreprise

• Gérer ses appels

Accueil et identification

Découvrir les besoins du prospect/client avec méthode

Écouter la demande (développer l'attitude d'écoute) pour mieux la comprendre

Oser questionner grâce aux techniques de questionnement

Reformuler les attentes (comprendre et diagnostiquer la situation)

CENTRE NATIONAL DE LA FORMATION - CONSEIL EN ENTREPRISE CNF - CE
38 RUE DES MATHURINS PARIS - AGENCE DE MARNE LA VALLEE : 01.64.21.09.94
Internet : www.cnfce.com E-mail : info@cnfce.com - FAX : 01.64.72.03.69

Adapter sa réponse

- Accompagnement
- Renseignement sur les offres
- Faire adhérer
- Régler les litiges
- Etc.

Quand et comment conclure ?

• Gérer ses entretiens au téléphone

Développer son empathie

Renforcer son assertivité grâce à quelques repères

Le timing d'un entretien

Les 15 techniques de la gestion des tensions au téléphone