



Gestion des appels téléphonique

Objectifs :

De plus en plus souvent, les équipes de support sont en contact direct avec la clientèle. Ils doivent donc répondre aux besoins des clients au téléphone mais parfois aussi faire face à des clients ou même des fournisseurs mécontents. Dans tous les cas, l'image et l'intérêt de l'entreprise doivent être préservés.

Le programme proposé ici vise à améliorer de manière fondamentale les relations entre les collaborateurs et les clients au téléphone. Un module est également proposé dans le domaine de la prise de rendez-vous téléphonique. Cette formation est essentiellement basée sur des cas pratiques avec de nombreux jeux de rôle.

Contenu :

Grâce à cette formation, les collaborateurs seront plus efficaces dans leurs relations au téléphone car ils sauront maîtriser les points suivants :

- Reconnaître le profil des clients (méthode DISC) et donc leurs attentes
- S'adapter aux profils des interlocuteurs
- Les règles de la discussion constructive au téléphone
- Mener l'entretien sans perdre de vue l'objectif
- Faire face aux objections
- Faire face aux clients difficiles
- Savoir dire non sans casser la relation
- Proposer des alternatives
- Conclure positivement en fidélisant le client

Dans l'option « prise de rendez-vous téléphonique », les collaborateurs sauront

- Découvrir le bon interlocuteur
- Passer le barrage de l'assistante
- Présenter un avantage différenciateur
- Décrocher un rendez-vous dans les plus brefs délais

Public concerné :

Tous les membres de la société (gestionnaires de dossiers, conseillers, comptabilité, back office...) appelés à avoir des contacts avec des clients

Déroulement du stage :

Ce stage combine l'apprentissage par la mise en situation et des études de cas réels tirés de situations vécues. De nombreux jeux de rôle facilitent l'apprentissage pour garantir le succès auprès des clients.

Maximum 8 participants

Organisation du séminaire :
Suivi sur le terrain

1 jour + 1 jours pour la prise rendez-vous
2 heures par participant