



Améliorez votre accueil commercial au téléphone

Cette formation garantie à tous les collaborateurs en contact avec la clientèle, d'acquiescer le comportement professionnel approprié, particulièrement sensible en terme d'image.

I) Objectifs

- Maîtriser les compétences vocales et verbales indispensables à un comportement professionnel au téléphone.
- Comprendre le processus commercial et les attentes clients. Les exigences évidentes et celles qui sont cachées.
- Maîtriser les situations difficiles et désamorcer un conflit naissant.

II) Public visé

- En appels entrants :

Les collaborateurs chargés de l'accueil téléphonique commercial

- En appels sortants :

Les collaborateurs chargés des relances téléphoniques

III) Programme

Améliorer ses atouts personnels

Travail approfondi sur la communication non verbale :

- se servir efficacement de sa voix et de ses nombreuses variations
- Comprendre et s'approprier son fonctionnement, ses possibilités, être sensible à son débit de parole.
- maîtriser les silences indispensables à un discours fluide
- bien gérer sa respiration, ses regards

Travail sur l'interactivité :

- La notion de présence : prendre conscience de l'énergie nécessaire à employer.
- Sortir de sa zone de confort et travailler son leadership.
- faire réagir ses interlocuteurs afin de rendre la communication plus efficace.

Gérer la réception des appels entrants

- Maîtriser la communication professionnelle au téléphone.
- Privilégier l'écoute active. Comprendre son intérêt
- Apprendre le langage normalisé au téléphone : vocabulaire et expressions régulièrement remis à jour.
 - Des formules pour les premières minutes de l'échange.
 - Des formules précises pour des objectifs précis.
 - Un langage clair et positif qui valorise votre interlocuteur.
- Comprendre le rôle moteur de l'attitude positive au téléphone.
- Eviter les pièges de la communication rapide au téléphone.

Comprendre les exigences commerciales

- Transformer une information en avantage client pour être convainquant.
- Garder jusqu'au bout le leadership de l'appel.
 - Recentrer le sujet
 - Apprendre des techniques de reformulation
 - Tenir ses objectifs

Gérer les situations difficiles et prévenir les conflits

- Comprendre et utiliser les 5 étapes, pour réussir une conversation téléphonique difficile.
- Maîtrise de la typologie des différents interlocuteurs et leurs besoins psychologiques. Comment réagir, en fonction de quel type d'interlocuteur ?
- Maîtrise de l'assertivité comme outil d'aide à la gestion de l'émotivité et du stress.

IV) Durée

2 jours dans nos locaux, par session de 6/7 personnes maximum

V) Pédagogie

- Les techniques ludiques permettent de revoir nos habitudes de communication
- Afin de valider les acquis étapes par étapes, le support vidéo est un outil indispensable. En effet, il renvoie un retour objectif de la situation et permet de prendre conscience des améliorations à apporter et des progrès réalisés.
- Chaque règle théorique est suivie d'une mise en application pratique selon des exercices propres à notre concept.