

Optimiser l'accueil et la relation client au téléphone

Date de mise à jour : 03/05/2017 | Identifiant OffreInfo : 01_8958

Information
fournie par :
Région Grand
Est, missions
Carif-Oref

Objectifs, programme, validation de la formation

Objectifs

- Apprendre à mieux gérer la relation avec la clientèle au téléphone.
- Assurer un accueil téléphonique de qualité quelque que soit le client.
- Donner une image professionnelle de l'entreprise.
- Prendre véritablement en charge les demandes du client et leur apporter des réponses adaptées.
- Savoir gérer les conflits, les incivilités voire l'agressivité au téléphone.
- Devenir proactif au téléphone.
- Autant de savoir-faire que chaque collaborateur en contact téléphonique avec un client soit maîtriser.

Programme de la formation

1. La communication

- Le processus et le schéma de la communication
- les difficultés liées à la communication
- comment améliorer sa communication.

2. L'outil Téléphone

- Avantages et limites de l'outil.
- Les caractéristiques de la voix
- surveiller son langage
- manier son temps avec discernement
- l'impact des mots.

3. Les attitudes indispensables au téléphone

- Les règles d'or au téléphone
- le sourire
- l'écoute active
- la directivité
- le dynamisme
- De l'accueil téléphonique à la gestion d'une réclamation

gestion des personnalités

clarifier la demande du client et l'objet de son appel.

Savoir gérer les conflits au téléphone

écoute

empathie

questionnement

reformulation

proposition alternative

le disque usé.

4. Gérer les phénomènes liés aux incivilités et à l'agressivité au téléphone

D'où vient le comportement agressif ?

analyse des motifs d'insatisfaction.

Comment faire face à l'agressivité ?

répondre en restant professionnel

l'assertivité.

Validation et sanction

attestation de suivi ou de présence

Type de formation

Non certifiante

Niveau de sortie

Métiers visés

Code Rome

Durée, rythme, financement

Modalités pédagogiques

Durée

14 heures en centre, 0 heures en entreprise

Conventionnement : Non

Financier(s)

Conditions d'accès

Public(s)

Tout public

Modalités de recrutement et d'admission

Niveau d'entrée : Niveau I (Bac + 5 et plus)

Conditions spécifiques et prérequis

Pas de condition spécifique

Modalités d'accès

Lieu de réalisation de l'action

formation entièrement présentielle

Adresse

1A Rue de la Source

68790 - Morschwiller-le-Bas

Responsable :

Téléphone fixe :

Contactez l'organisme

Contacts

Contact sur la formation

Responsable : Thierry BARDIN

Téléphone fixe : 0388388126

fax :

Site web :

Contactez l'organisme

Contactez l'organisme formateur

BT Formation - BT Info

SIRET: 48121600000044

Responsable : GIBALDI

Téléphone fixe : 0388388126

Site web : <http://www.bt-formation.fr>

Contactez l'organisme

Période prévisibles de déroulement des sessions

du 01/10/2014 au 31/12/2022

débutant le : 01/10/2014

Adresse d'inscription

5 Allée de l'Europe

67960 - Entzheim

Etat du recrutement : Information non disponible

Modalités : Entrées / Sorties à dates fixes

Organisme responsable

BT Formation - BT Info

SIRET : 48121600000044

Adresse

5 allée de l'Europe

67960 - Entzheim

Téléphone fixe : 0388388126

Contactez l'organisme