



Gérer les appels téléphoniques entrants

Objectifs

Se doter de techniques et d'outils permettant de gérer la communication téléphonique.

Pratiquer la proactivité dans la gestion de l'appel.

Donner à l'interlocuteur une impression de professionnalisme bénéfique pour l'image de l'entreprise.

Thèmes principaux

Déceler rapidement les attentes, les besoins, les motivations de l'interlocuteur en ligne

Savoir donner immédiatement des signes de compréhension à l'interlocuteur

Savoir se montrer proactif, impliqué, valeur ajoutée en travaillant sur la qualité de l'accueil par téléphone

Connaître et maîtriser les techniques de communication verbales et non verbales

Savoir argumenter, savoir traiter les objections et résistances

Écoute d'appels entrants, puis analyse et débriefing

Cible

Tout collaborateur en relation avec le client.

Nombre de participants : 12 personnes maximum, 4 personnes minimum pour les modules de formation – 8 personnes maximum, 4 personnes minimum pour les modules de training

Modalités pédagogiques : selon les objectifs et le parcours pédagogique : apports de méthodologie et d'outils, jeux de rôles, simulations, vidéos, utilisation du e-learning, du social learning...

Durée et séquençement, modalités tarifaires, modalités d'évaluation : à étudier avec vous en fonction de votre contexte, de vos objectifs, de vos outils internes