



Co 18a – MIEUX COMMUNIQUER AU TÉLÉPHONE

Niveau 1 - 2 jours

PUBLIC

Tout public. Maxi 10 personnes.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Comprendre la communication et s'outiller face aux particularités de la relation téléphonique

PROGRAMME

IMPORTANCE DU TÉLÉPHONE DANS LA RELATION CLIENT EXTERNE ET INTERNE

- La réception du message
- La transmission d'un message
- La transmission d'une image de marque de l'entreprise
- La prise de contact
- L'organisation du contact : repérer l'entreprise, évaluer le trajet

LES PRINCIPES DE BASE DE LA COMMUNICATION TÉLÉPHONIQUE.

- Notions simples de communication ;
- La déperdition d'informations au téléphone ;
- Le vocabulaire téléphonique ;
- La voix, l'intonation, l'articulation, la respiration.

LES MOYENS POUR ACCUEILLIR ET SATISFAIRE LE CLIENT.

- La disponibilité, le calme, le sourire ;
- La maîtrise de soi en cas de difficulté ;
- La personnalisation de la relation téléphonique.

LES 5 RÈGLES DE L'ENTRETIEN TÉLÉPHONIQUE.

- Poser les bonnes questions ;
- Pratiquer l'écoute active, l'empathie ;
- Rester sur la même longueur d'onde ;
- Parler le même langage, être objectif ;
- Traiter l'interlocuteur personnellement.

VALORISER L'ENTREPRISE ET RENDRE SERVICE AU CLIENT.

- Connaître son entreprise, ses produits, les trajets, évaluer le temps de livraison
- La prise de contact, la présentation de soi, l'identification de l'interlocuteur ;
- L'analyse de l'appel, la compréhension rapide des faits, le conseil et la recherche de solutions ;
- Répondre positivement, maîtriser l'entretien

LA CONCLUSION DE L'ENTRETIEN

- Quand conclure
- La conclusion en elle-même
- Les détails de mise en œuvre

MOYENS PÉDAGOGIQUES

- | | |
|---------------------------------------|-----------------------------|
| - Apports théoriques | - MétaPlan® |
| - Simulation entretiens téléphoniques | - Etudes et analyse |
| - Jeux pédagogiques | - Plan individuel d'actions |

Apports théoriques (1/3) et training (2/3)

SUGGESTION ET CONSEIL

- Le 3^e jour peut être un espace d'accompagnement individuel en situation.

ORGANISATION DE LA FORMATION

Dans les locaux du commanditaire ou en hôtellerie de proximité (prise en charge logistique possible).
Réservation 3 à 4 semaines à l'avance.

CONTACT

01 34 61 21 15 - contact@pluriconseils.fr