

13 - 31

MAÎTRISER LA PRISE DE CONTACT ET LA RELATION CLIENT AU TÉLÉPHONE

PUBLIC

Vendeur interne,
Commercial, Magasinier

PRÉREQUIS

Posséder les bases de la
relation téléphonique

DURÉE

2 jours / 14 heures

NIVEAU spécialisation 2

Approfondissement
Acquisition d'une maîtrise

OBJECTIFS

SAVOIR-FAIRE commercial

- » Réceptionner et gérer les appels : accueillir, renseigner, orienter, rassurer, prendre un message
- » Prendre contact et gérer l'entretien téléphonique lors d'une prise de rendez-vous, d'une relance de devis, d'une offre commerciale...
- » Renforcer une image d'entreprise orientée vers le client

SAVOIR commercial

- ▮ Connaître les techniques et les comportements associés à la relation client au téléphone
- ▮ Posséder les règles d'une communication tournée vers la satisfaction de ses clients
- ▮ Identifier les points clés et les caractéristiques d'une relation commerciale de qualité

PROGRAMME

Donne les techniques qui permettent de bien communiquer au téléphone

RÉCEPTIONNER ET GÉRER LES APPELS TÉLÉPHONIQUES

- | | |
|---------------------------------|--|
| L'accueil : | gérer la sonnerie, se présenter de façon professionnelle
identifier l'interlocuteur et comprendre le but de son appel :
<i>écouter, questionner, reformuler, valider</i> |
| La prise en charge du client : | renseigner, orienter, prendre un message |
| Les attitudes appropriées : | sourire, adopter un ton positif et dynamique, rassurer
se rendre audible : <i>ton et débit de la voix, phrases courtes, ...</i>
montrer sa disponibilité, personnaliser l'échange
pratiquer l'écoute active et empathique |
| Le bon langage : | les « mots magiques » qui donnent une image très positive
les règles de politesse de base - les expressions à bannir |
| La gestion des cas difficiles : | la maîtrise des bavards, des impatients, des agressifs...
l'emploi de la directivité |
| La prise de congé : | conclure l'entretien sur une bonne impression |



PRENDRE CONTACT ET GÉRER L'ENTRETIEN TÉLÉPHONIQUE

- | | |
|--------------------------------|---|
| La préparation de l'appel : | identifier les informations à transmettre et à obtenir
clarifier les objectifs de l'appel, définir l'accroche
anticiper les questions et les objections |
| La prise de contact : | se présenter, donner sa fonction, préciser l'objet de l'appel
appeler le client par son nom |
| La méthodologie : | Susciter l'intérêt, préciser le besoin, rassurer, valoriser, reformuler... |
| Les bonnes attitudes : | le sourire, l'enthousiasme, l'écoute active et empathique
la bonne diction et articulation, l'assurance ...
les attitudes de service orientées vers la satisfaction du client |
| Le bon langage : | les mots et les formulations positives |
| La conclusion de l'entretien : | conclure l'entretien positivement : reformuler, s'engager, saluer ... |

Outils
Méthodes

Pédagogie active et participative : exposés, synthèses, jeux de rôle, mises en situation, analyses Livret formation - Évaluation des acquis : quizz, exercices - Évaluation de la formation « à chaud »