

13 - 31

## MAÎTRISER LA PRISE DE CONTACT ET LA RELATION CLIENT AU TÉLÉPHONE

PUBLIC	PRÉREQUIS	DURÉE	NIVEAU spécialisation 2
Vendeur interne, Commercial, Magasinier	Posséder les bases de la relation téléphonique	2 jours / 14 heures	Approfondissement Acquisition d'une maîtrise



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 ...
Le bon langage :	les attitudes de service orientées vers la satisfaction du client
La conclusion de l'entretien :	les mots et les formulations positives 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 »