

Les bonnes pratiques d'un accueil téléphonique réussi

Description

Répondre à l'appel d'un client agacé, menaçant ou hors de lui peut s'avérer une tâche ardue. Comment gérer son agressivité ? Comment le calmer et donner suite à sa demande ?

Cette formation vous permettra d'acquérir les outils et la confiance nécessaires afin que chaque entretien téléphonique client soit un moment d'échanges constructif, orienté solution.

Contenu du cours

Le déroulement d'un entretien téléphonique Les règles de la communication orale Les outils de base de la communication :

- le questionnement
- la reformulation
- l'écoute active
- la communication non violente

L'identification des besoins et des attentes de son interlocuteur La gestion des situations difficiles :

- les appels qui s'éternisent
- l'agressivité de son interlocuteur
- les plaintes et les réclamations

La gestion du stress – trucs et astuces Mises en situations sur la base de situations fictives et/ou vécues par les participants La gestion du stress – trucs et astuces Mises en situations sur la base de situations fictives et/ou vécues par les participants

Documentation

- Support de cours numérique inclus

Profils des participants

- Collaborateurs des call centers
- Techniciens de support
- Toute personne devant répondre au téléphone

Connaissances Préalables

- Pas de prérequis

Objectifs

- Maîtriser les entretiens en réception d'appels
- Améliorer son expression orale afin de gagner en assurance face à son interlocuteur
- Développer son assertivité afin mieux de répondre aux sollicitations
- Apprendre à gérer les situations difficiles

Niveau

Fondamental

Prix de l'inscription en Présentiel (CHF)

1300

Prix de l'inscription en Virtuel (CHF)

1300

Durée (Nombre de Jours)

2

Reference

COM-TELE