

Développer la relation client au téléphone

OBJECTIFS

Acquérir les fondamentaux de la communication par téléphone
Apprendre les techniques professionnelles de gestions d'appels
Acquérir les clés pour gérer les situations sous tension

PROGRAMME

Les clés d'une communication à l'aveugle

Les étapes clés de la gestion d'appels

Créer son guide d'entretien et sa fiche contact
Questionner en mode écoute active, reformuler, proposer et argumenter

Gérer les situations difficiles

Gérer son client en fonction de son comportement

PUBLIC - PREREQUIS

Toute personne en charge de l'accueil téléphonique

PEDAGOGIE

Exposés interactifs, mises en situation
Entraînement sur cas réels, Audio/Vidéo

MOYENS ET OUTILS

Jeux de rôles
Simulations
Débriefing

INTERVENANT

Consultant expert en télémarketing

MODALITES D'EVALUATION

Positionnement pré et post formation par le formateur
Bilan oral de fin de formation
Appréciation des acquis sur l'attestation de formation
Grille d'évaluation individuelle de fin de formation

DUREE

2 jours soit 14 heures

DATES

A définir selon vos disponibilités et celles du formateur

PRIX

Nous consulter

CONTACT

Nathalie PRIN : 02 54 53 52 02
CCI CAMPUS CENTRE
16, place Saint Cyran
36000 CHATEAUROUX
02 54 53 52 00
www.campus-centre.fr
fpc@indre.cci.fr
Siret : 183 600 014 000 17
N° d'activité formation : 2436P000136