

A QUI S'ADRESSE LA FORMATION

Hôte(sse) d'accueil, toute personne ayant un contact téléphonique

Ne nécessite pas de pré-requis

ORGANISATION

Durée : 1 jour (7 heures)

Atelier de formation sur site ou en SCA (ie. : formations organisées par la SCA pour un groupe de participants issus de différents magasins)

METHODES ET OUTILS PEDAGOGIQUES

L'animation de l'atelier repose sur des méthodes affirmatives démonstratives (phase d'explications) interrogatives (phase de brainstorming et/ou de questionnement) et actives (analyse de situations réelles et phase de jeux de rôle)
Alternance théorie, simulations, tests ludiques, exercices en sous groupe

Accueil téléphonique Les fondamentaux de l'appel entrant

Objectifs de la formation

Dispenser les techniques de la relation client
Structurer l'appel entrant pour garder la directivité (durée d'entretien, qualité)
Savoir faire préciser la demande de l'interlocuteur, reformuler et mettre en relation
Adopter un discours qualité image de l'entreprise



Programme

réf. : P.FO.FORCAE

- **Le discours qualité :**
 - ✓ Le vocabulaire professionnel image de l'entreprise
 - ✓ Savoir gérer les étapes de l'entretien : présentation, identification, écoute active, questionnement, reformulation, traitement des objections, conseil +, gestion temps d'attente, argumentaire, reformulation synthèse ou action, question contrôle, prise de congé, personnalisation
 - ✓ Favoriser la mise en relation ou prendre un message : ne pas abandonner l'appelant
- **La qualification de l'appel**
 - ✓ Savoir rédiger efficacement les commentaires, créer un encours
 - ✓ Cibler le destinataire
- **La gestion de la fatigue**
 - ✓ Savoir se ressourcer entre 2 appels, se concentrer
 - ✓ Positionner la voix et bien respirer, adapter le volume, l'articulation
- **La gestion des situations difficiles**
 - ✓ Identifier les étapes de la colère
 - ✓ Comprendre et rassurer l'interlocuteur
 - ✓ Savoir se « dédoubler », prise de recul, ne pas entrer dans le conflit
 - ✓ Etre factuel pour cibler la solution ou explication
 - ✓ Repérer les différents profils interlocuteurs (orgueilleux, agressif, virulent, badaud, sot, etc...)
- **La qualification de l'appel**
 - ✓ Savoir rédiger efficacement les commentaires, créer un encours
 - ✓ Cibler le destinataire
- **La gestion de la fatigue**
 - ✓ Savoir se ressourcer entre 2 appels, se concentrer
 - ✓ Positionner la voix et bien respirer, adapter le volume, l'articulation
- **Lorem ipsum dolor sit amet, consetetur**
 - ✓ Sadipscng elit, sed diam nonumy eirmod
 - ✓ Tempor invidunt ut labore et

