

ACCUEIL | Professionnaliser sa relation client au téléphone

PROGRAMME

3 jours

1. L'IMPORTANCE D'UN ACCUEIL DE QUALITE

- Qu'est-ce que l'accueil ?
 - * Image de marque
 - * Empathie
 - * Première image donnée
- La prise de conscience de l'image que l'on donne
 - * Le langage
 - * L'intonation
 - * Le non-verbal
- Homogénéiser les pratiques d'accueil
 - * Définir une présentation commune
 - * Individualiser son contact
 - * Optimiser sa gestion du client

2. LA GESTION DES CLIENTS PAR TELEPHONE

- La méthode d'accueil : les 4 « C »
 - * La prise de contact
 - * La prise en charge
 - * Assurer la communication
 - * La prise de congé
- Les attitudes lors de l'échange téléphonique
 - * Les 7 « P » : les 7 critères de bonne gestion d'un échange téléphonique
 - * L'empathie
 - * L'écoute active
 - * La reformulation
 - * La synchronisation

3. LA GESTION DE L'APPEL TELEPHONIQUE

- Décoder les attentes exprimées ou non exprimées du client
- Le jeu du questionnement pour affûter notre écoute
- Savoir présenter la prise de message
- Le suivi du message :
 - * Trouver le bon interlocuteur
 - * Informer au bon moment
 - * Apprendre à gérer ses émotions pour ne pas se mettre à la place de notre interlocuteur

OBJECTIFS

- Améliorer l'image de l'établissement par un accueil de qualité
- Développer un état d'esprit service en homogénéisant les pratiques d'accueil
- Maîtriser les étapes d'un entretien au téléphone pour créer un climat de confiance
- Gérer les situations délicates
- Se maîtriser en cas de difficultés

MÉTHODE

- Apports théoriques
- Echanges
- Applications pratiques
- Enregistrements d'appels

4. S'ADAPTER AUX SITUATIONS DIFFICILES

- L'Affirmation de soi
- L'Assertivité
- Savoir remédier aux situations de blocage
- Les différents types de clients :
 - Les mécontents
 - Les agressifs
 - Les supérieurs
 - Les provocateurs...