

COMU-04**Maîtrise du téléphone****CONTENU****OBJECTIFS**

Prendre conscience de l'intérêt d'améliorer et/ou de modifier les pratiques actuelles de la communication téléphonique.

Comprendre les rapports entre l'image individuelle et l'image de l'entreprise.

Comprendre les enjeux de la relance téléphonique.

Initier un processus d'amélioration personnelle.

PUBLIC CONCERNÉS ET PRÉ-REQUIS

Toute personne de l'entreprise en relation avec les clients au téléphone.

Aucun pré-requis.

MOYENS PEDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT

Formation action avec alternance de théorie et de pratique par des mises en situation/simulation, exercices, cas réels suivis d'analyses.

Supports numériques, vidéos, photos, manuel stagiaire.

6 personnes maximum par formateur.

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS ET DOCUMENTS DÉLIVRÉS

Évaluation continue des connaissances.

Délivrance d'une Attestation de présence.

DUREE

2 jours soit 14 heures

NOTION DE CONTACT CLIENT ET DE QUALITE DE SERVICE

- Définition et rôle de chacun dans la relation commerciale
- Notion de qualité de service

LE COMPORTEMENT ET LES QUALITES NECESSAIRES DANS LA COMMUNICATION

- Le sourire
- L'empathie
- L'attitude professionnelle
- L'importance du premier contact
- L'interprétation des signes auditifs

LA COMMUNICATION VERBALE ET PARA VERBALE

- Le langage positif

LES OUTILS POUR UNE BONNE RELANCE TELEPHONIQUE

- La présentation
- L'écoute
- La reformulation
- Le questionnement
- Les étapes de l'entretien commercial
- La conclusion

MAITRISER LES SPECIFICITES DE L'ENTRETIEN TELEPHONIQUE

- Les particularités de l'entretien téléphonique
- L'attitude physique
- Prise de ligne et présentation
- La mise en attente
- L'annonce de l'absence
- Autres situations propres au contexte des participants

ETUDE DE CAS PARTICULIER

- La non compréhension
- Les bavards
- Faire face à l'agressivité
- Autre cas

INTERFORMAT

20 rue Hippolyte Foucault - CS 72137 – 72021 LE MANS CEDEX 2

Tél. : 02.43.40.83.40 – Fax : 02.43.40.83.41

interformat72@interformat.fr

INTERFORMAT

Technopôle – Bât.L – 2 rue Albert Einstein – 53810 CHANGÉ

Tél. : 02.43.56.05.05 – Fax : 02.43.56.47.66

interformat53@interformat.fr