

LA GESTION DES APPELS TELEPHONIQUES ENTRANTS



 REF INTER : TELENT1

 LA DUREE : 2 jours/14 heures

LES OBJECTIFS

- Gagner en confiance pour traiter avec efficacité les appels entrants
- Donner une bonne image de son entreprise avec un accueil de qualité
- Apporter des réponses personnalisées aux attentes des interlocuteurs
- Résoudre les situations difficiles pour maintenir la satisfaction des clients

LE PUBLIC ET LES PRE-REQUIS

- Toutes les personnes en charge de l'accueil téléphonique et qui souhaitent améliorer la qualité de leur communication pour traiter efficacement les appels entrants.
- Aucun pré-requis n'est nécessaire pour participer à cette formation

LE PROGRAMME DE FORMATION

LES SPECIFICITES DE L'ACCUEIL TELEPHONIQUE

- Comprendre les enjeux d'un bon accueil téléphonique pour une entreprise
- Identifier le service attendu par vos interlocuteurs lors des appels téléphoniques
- Connaître les différentes étapes pour réussir son accueil téléphonique
- Clarifier son rôle avec ses missions et ses limites
- Organiser son espace de travail avec les outils nécessaires pour assurer un service de qualité

ACCUEILLIR LES INTERLOCUTEURS AVEC PROFESSIONNALISME

- Démontrer sa réactivité à la prise des appels entrants
- Adopter les attitudes qui facilitent la relation avec vos interlocuteurs, le sourire, la courtoisie, l'empathie,...

- Accueillir avec une formule de bienvenue personnalisée et démontrer sa disponibilité
- Utiliser le ton et le rythme de sa voix pour conduire l'entretien avec assurance et dynamisme
- Développer une communication facilitatrice et constructive pour répondre aux attentes

DEVELOPPER UNE COMMUNICATION DE QUALITE POUR TRAITER LES APPELS

- Pratiquer une écoute active pour identifier son interlocuteur et le motif de son appel
- Apprendre à questionner avec facilité pour obtenir plus d'informations
- Reformuler la demande pour vous assurer d'une bonne compréhension mutuelle
- Répondre à une demande de renseignement avec clarté et précision
- Maîtriser la mise en attente et le transfert d'un appel en interne
- Savoir prendre un message pour une personne ou un service
- Apprendre à filtrer certains appels selon les directives reçues
- Gérer un nombre important d'appels simultanés
- Conclure l'échange et prendre congé avec courtoisie

GERER LES SITUATIONS DELICATES AVEC EFFICACITE

- Comprendre ce qui conduit un client à manifester son mécontentement
- Adopter la bonne posture et les bons comportements pour gérer la situation avec diplomatie
- Découvrir les différentes étapes pour traiter une réclamation client
- Apprendre à canaliser une personne colérique
- Savoir écouter un échange avec une personne bavarde
- Finaliser les échanges positivement pour maintenir la relation client



LES METHODES PEDAGOGIQUES

- Exposé théorique et pratique par le formateur
- Echanges et analyses des expériences vécues par les participants avec les pistes de solutions
- Jeux de rôles et mises en situation pour une parfaite intégration de nos méthodes
- Un support pédagogique est remis à la fin du stage



LE PROFIL DU FORMATEUR

- Ancien manager commercial
- Certifié Maître Praticien en PNL
- Certifié Green Belt



LA QUALITE DE LA FORMATION

- Centre de formation référencé Datadock (les 21 critères du décret qualité)
- Un suivi Post formation : Pendant 6 mois, le stagiaire a la possibilité de contacter par mail ou par téléphone le formateur sur la mise en application des acquis de formation dans son milieu professionnel.



LES MODALITES D'EVALUATION DE LA FORMATION

- Evaluation des connaissances en début de formation
- Evaluation de l'intégration des méthodes pendant la formation
- Evaluation finale pour mesurer les acquis de la formation