

Accueillir et renseigner la clientèle au téléphone

Efficacité Relationnelle

Ref.ARTC  2 jours

Objectifs

- Faire le point sur sa pratique téléphonique et se perfectionner.
- Expérimenter les techniques de l'entretien téléphonique d'accueil en réception d'appel.
- Gérer le relationnel face à des interlocuteurs difficiles.



Pédagogie

- Le stage offre un enchaînement d'exercices et de simulations. La pédagogie active utilise de nombreux enregistrements audio qui sont réécoutés avec les participants accompagnés de commentaires individualisés. 70 % de la formation est composée d'exercices pratiques appliquant directement les techniques travaillées. Cette approche facilite l'échange d'expérience et l'appropriation.
- Remise d'un dossier de stage.



Pré-requis

Aucun.



Public concerné

Toutes les personnes traitant des appels téléphoniques entrants des clients externes ou internes.



Préparation

3 semaines avant le stage chaque participant reçoit un questionnaire référentiel de compétences permettant de s'auto évaluer et d'identifier ses axes de perfectionnement.



Et ensuite...

Suivi en situation :

- 3 entretiens téléphoniques d'1 heure, avec un formateur, répartis sur 3 mois
 - Ou 2 heures d'entretien en face à face
- Tarif du suivi : 340€ HT

Stage complémentaire :

- Savoir parler clairement en toutes circonstances.
- Maîtriser les techniques de l'affirmation de soi.
- Pratiquer l'écoute active avec empathie.



Programme

Les principes de l'accueil téléphonique

- Les points-clés d'un bon accueil au téléphone : la présence, l'image, la responsabilité de chacun, les enjeux de l'entreprise.
- Gérer la déperdition d'informations : attente en ligne...
- Recadrer ses propres craintes et adopter l'attitude "je souris ça s'entend".
- Les étapes de l'entretien téléphonique.

Recevoir un appel et accueillir

- Se présenter et présenter son entreprise : s'exprimer en accord avec l'image de son entreprise et ses valeurs.
- Avoir une attitude de service : intonation agréable, savoir identifier l'interlocuteur, savoir faire patienter.
- Savoir transmettre un appel à un autre interlocuteur ou collègue en étant concis.
- Reprendre un appel et savoir enchaîner.

Renseigner et orienter les appels

- Développer ses capacités d'écoute et de synthèse.
- S'exprimer de façon claire et précise.
- Poser les bonnes questions pour comprendre la situation de l'interlocuteur.
- Faire parler ses correspondants et les comprendre.
- Répondre clairement et précisément aux questions des interlocuteurs sans digression ni déperdition d'information.
- Comment filtrer et faire barrage en restant agréable.

Faire face aux interlocuteurs difficiles

- Gérer un anonyme, un intrus, un mal aimable, un agressif.
- Répondre aux réclamations, objections et critiques.
- Devancer les réclamations pour les prévenir.
- Comment préparer le terrain pour annoncer un correspondant difficile avant de le transmettre en interne, à un collègue.

Conclure l'appel

- Quand et comment conclure puis savoir prendre congé d'un correspondant.
- Prendre des messages écrits lisibles et explicites pour les transmettre sur bloc-notes ou par e-mail.
- Prendre congé du correspondant.

Gérer les suites de l'appel

- Organiser le suivi des appels : à qui transmettre, sous quelle forme (écrit ou oral), quand ?
- Savoir transmettre un message à l'oral : laisser des messages pertinents sur les répondeurs en cas d'absence.
- Tenir à jour un archivage de transmission.