

PROGRAMME

GÉRER LES APPELS TÉLÉPHONIQUES

Objectifs de formation

- Professionnaliser son accueil téléphonique
- Désamorcer les appels complexes

Objectifs pédagogiques

- S'approprier les bonnes pratiques et gagner en efficacité
- Traiter les appels entrants et sortants
- Gérer les appels difficiles

Public visé
Toute personne en relation avec les clients, fournisseurs, partenaires...

Prérequis
Aucun

Prix :
Inter 690 €HT par participant
Intra sur devis

Nbr. de participants :
4 à 8 maximum

Durée : 14 heures
2 jours

Accessibilité*


*Formation ouverte à tous & Besoins d'adaptation étudiés pour toute personne en situation de handicap

Modalités : en présentiel et en situation de travail

Modalités pédagogiques & méthodes dispensées

- Alternance de séquences expositives, participatives
- Cas pratiques et mises en situation
- Supports fiches pratiques

Modalités d'évaluation :

- Évaluation formative et remédiation
- Évaluation sommative en fin de formation
- Enquête de satisfaction à chaud
- Certificat de réalisation

Modalités d'inscription :

Cécile Cuby
c.cuby@groupevideal.net
02.99.78.08.04
07.71.92.26.45

Programme

1 Identifier les points clés de l'accueil téléphonique

- Incarner l'image de l'entreprise : l'impact de la voix, le ton juste, les premiers mots
- Créer une relation de confiance : l'importance des expressions professionnelles et du langage positif
- Découvrir les besoins et valoriser l'interlocuteur : la pertinence de l'écoute active, du questionnement ciblé et la reformulation des attentes

2 Traiter les appels entrants et sortants

- Préparer et anticiper ses appels sortants : qui, quoi, pourquoi...
- Filtrer les appels : la stratégie d'un barrage efficace
- Faire patienter le correspondant, la mise en attente et la reprise d'appel
- Transférer et faire aboutir les appels
- Prendre un message clair : circuits de transmission et traitement de l'information
- Conclure un appel et prendre congé avec diplomatie

3 Gérer les appels difficiles

- Traiter les réclamations et apporter des réponses
- Canaliser les bavards et rassurer les inquiets
- Recentrer les digressions et s'assurer d'être compris
- Désamorcer les situations d'impatience, d'agressivité ou d'incivilités
- Maîtriser ses émotions et son stress