



SAVOIR ACCUEILLIR LES CLIENTS AU TELEPHONE

ATE2

Objectifs de la formation

Assurer des missions d'information et de conseil

Objectifs pédagogiques

Proposer une solution, obtenir l'accord du client et le notifier dans le dossier tout en assurant la traçabilité des événements s'assurer de la satisfaction du traitement de la demande.

Type de formation

Actions d'acquisition, d'entretien et de perfectionnement des connaissances

Public visé

Salarié en activité

Nombre de stagiaires

8 participants par sessions

Méthode

Les participants acquièrent les techniques et les méthodes pédagogiques de transmission des savoirs.

Alternance d'apports théoriques et de mises en situations pratiques.

Face à face pédagogique interactif établit dans le souci de répondre aux attentes individuelles et collectives

Durée

14 heures

Dates

Inter : consulter votre planning en ligne

Intra : Quand vous voulez

Contenu de la formation

La communication à distance :

- Trouver le ton et les mots justes de sa présentation pour réussir le premier contact.
- Utiliser sa voix comme un outil pour développer son impact.
- Percevoir l'état d'esprit de l'interlocuteur

Les typologies clients :

- Internes et externe
- S'adapter à son client

Structurer l'entretien téléphonique :

- Gérer le temps de la communication
- Écouter, questionner, reformuler pour une communication efficace.
- Conclure l'appel et prendre congé sur une bonne impression.

La demande :

- Analyse de la demande
- Des réponses efficaces et claires
- Les réponses non prévus par le script

L'accompagnement et la résolution de problèmes techniques

La recherche des informations

Le suivi des appels

La remontée d'information

La gestion du stress

Outils

Vidéo projecteur, livret stagiaire et jeux de rôle.

L'évaluation

Evaluation formative par mise en situation, QCM, étude de cas

La validation

Attestation descriptive de formation

Prix de la session

Intra : 21000.00€

Inter : 320.00€

+ INFOS

Pour toute information et inscription

Florence KRECINA

f.krecina@filea.eu

03 88 15 58 65

Mise à jour 171206

La Porte de France - 25 rue de Lausanne
67000 Strasbourg

T.03 88 15 58 68 - F.03 88 15 58 69

contact@filea.eu

SARL au Capital de 103000€ | RCS STRASBOURG B413033093
SIRET 41303309300043 | APE 8559A