



GÉRER EFFICACEMENT LES APPELS TÉLÉPHONIQUES

Offrez une relation téléphonique de qualité à vos clients, prospects, fournisseurs, etc.

Public visé et prérequis

Toute personne amenée à passer ou recevoir des appels téléphoniques pour son entreprise

Aucun prérequis

4-12 stagiaires

Moyens pédagogiques

Apports théoriques

Acquisition de compétences opérationnelles par la pratique et l'expérimentation

Formation favorisant l'engagement du participant pour un meilleur ancrage des notions et concepts

Expériences ludiques et apprenantes

Supports de formation mis à disposition

Suivi administratif : convention de formation ; feuilles de présence pour émargement ; certificat de réalisation de l'action de formation

Evaluations :

Tout au long de la formation et finale par quiz et/ou mise en situation

Formulaires de positionnement en amont et d'évaluation de la formation en aval (à chaud / à froid)

Durée de la formation :

2 x 7 heures, soit 14 heures (présentiel)

Intervenants

Vanessa RASTEL, formatrice

Nelly NIVOIX, référente pédagogique

Olivier MOREL À L'HUISSIER, référent administratif

Annick VIDAL, référente handicap

Contact - Inscriptions

Mail : bonjour@agence-nn.fr

Session ouverte à partir de 4 inscrits

PSH : nous contacter si besoin d'aménagements spécifiques

Tarif

nous contacter

Prise en charge OPCO possible

Chaque appel, entrant comme sortant, est une opportunité pour votre entreprise ... à condition d'être de qualité. Pour que chaque contact téléphonique laisse un souvenir agréable à vos prospects, clients, fournisseurs et autres partenaires, quelques techniques sont à connaître et respecter. C'est tout l'objet de cette formation !

Objectifs de la formation

À la fin de la formation, les stagiaires sont capables de :

- ✓ maîtriser les techniques de communication au téléphone
- ✓ acquérir les techniques de gestion des appels entrants et sortants
- ✓ s'adapter aux attentes de l'interlocuteur
- ✓ valoriser l'image de son entreprise par une relation téléphonique de qualité

Programme de la formation

1. Un bon appel commence par un bon accueil

Prendre conscience des impacts de sa posture et de sa communication au téléphone

Adopter une posture positive & autres soft skills utiles

Instaurer une relation de confiance : techniques et bonnes pratiques

2. Un bon appel est un appel structuré

Appel entrant : détecter le besoin et accompagner l'appel jusqu'à une solution concrète

Appel sortant : préparer son argumentaire, se fixer des objectifs, préparer les objections

Clore un appel correctement et efficacement

3. Un bon appel en toute situation

Traiter les insatisfactions au téléphone

Reformuler pour mieux accompagner

Laisser une bonne impression bénéfique à l'entreprise