La relation client à distance : développez la qualité de vos appels

2 jour(s), soit 14 heures

Programme de formation

Public visé
Toute personne susceptible d'être en contact avec des clients par téléphone

Pré-requis
Pas de prérequis

Objectifs pédagogiques
Intégrer les principes fondamentaux de la relation client adaptés au téléphone
Perfectionner et positiver son comportement avec le client
Mener de façon active un entretien et valoriser l'image de sa société
Adapter son attitude et son discours aux attentes de son interlocuteur

Description / Contenu
LES BASES DE LA COMMUNICATION AU TELEPHONE

Le téléphone : on n'a pas 2 fois l'occasion de faire bonne impression !
La reformulation : la compréhension de la demande de l'interlocuteur
La prise en charge : la réponse à la demande
Le discours : l'argumentation adaptée et illustrée
La gestion de l'entretien : garder la maîtrise et gérer son temps
La conclusion : la finalisation de l'accord avec formalisation éventuelle
Le suivi : la transmission de l'information

LE SAVOIR-ÊTRE AU TÉLÉPHONE

LA MÉTHODE R.A.V.I.S. - LA VOIX : CANAL DES ÉMOTIONS

UN ÉTAT D'ESPRIT : SOYEZ I.M.P.E.C.

L'ÉCOUTE ACTIVE : PRATIQUER L'E.C.H.O.

LE LANGAGE

L'ÉMISSION D'APPELS
La prise de contact
L'accroche
La découverte
La reformulation
La proposition de solution(s)
La conclusion
La prise de congé

FINALISER LES APPELS ENTRANTS

JCD and CO – 193 RUE DU GENERAL METMAN, 57070 METZ France – 03 87 37 97 70 – formation@jcd-groupe.fr – SIRET : 80187958600031
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 41570348657 auprès du préfet de région Lorraine

Logique des appels entrants
Traitement d'un appel entrant
Réalisation de tous types de vente dans le cadre des appels entrants
Gestion du suivi d'appel

LA GESTION DES SITUATIONS DIFFICILES
Les réclamations des insatisfaits
Les rappels éternels
Les relances délicates
Comment dire non ?
Le catalogue de réponses aux objections

Modalités pédagogiques
Apports théoriques et cas pratiques
Simulations d'entretiens filmées

Moyens et supports pédagogiques
Salles équipées : vidéoprojecteur et paperboard. Chaque stagiaire dispose d'un support de cours papier ou électronique et de matériel de prise de notes

Modalités d'évaluation et de suivi
Exercices pratiques, simulations pour valider les acquis
Compte rendu de fin de formation et analyse interne
Questionnaire « évaluation de la formation » rempli par le stagiaire

Validation de stage
Attestation de stage

Profil du formateur
Ancien responsable commercial, diplômé en commerce / export, expert en vente

Lieu
JCD and CO - 193 RUE DU GENERAL METMAN, 57070 METZ France

Informations sur l'accessibilité
La formation est accessible aux personnes à mobilité réduite et toute demande d'adaptation peut être étudiée en amont de la formation en fonction du besoin des personnes. Nous contacter pour plus d'informations.