

Maîtrise des entretiens en réception d'appels

Détail de la formation

Formation continue Durée : 5 Jours

Objectifs : Améliorer la qualité du traitement des appels et ainsi contribuer à entretenir l'image de sa structure et la satisfaction clients. Répondre avec efficacité en apportant des réponses précises et claires. Maîtriser la directivité de ses entretiens : mieux gérer les tensions de certains appels et le stress qui en découle.

Avantages : Obtenir les clés du succès pour les professionnels de Techniques de Marketing pour pouvoir améliorer vos performances. Programme Maîtrise des entretiens en réception d'appels identifier la qualité de service attendue.

- Les missions du télé conseiller.
- Typologie de ses clients.
- Leur niveau d'exigence.
- Leurs critères de satisfactions.

Adopter une attitude constructive à chaque étape

- Se présenter.
- Clarifier la demande.
- Apporter des réponses claires et précises.
- Maîtriser la directivité de l'entretien.
- Conclure et prendre congé.
- Assurer le suivi de ses engagements.

Maîtriser les spécificités de la communication par téléphone

- Développer l'écoute active pour appréhender les attentes.
- Utiliser des techniques de questionnement adaptées aux situations.
Identifier la qualité de service attendue.
- Les missions de l'agent de communication.
- Le profil de ses clients.
- Leur niveau d'exigences.
- Leurs critères de satisfactions.

Garder la maîtrise dans les situations délicates

- S'adapter aux différents interlocuteurs et les valoriser.
- Prendre en compte la demande et proposer des solutions.
- Gérer les situations délicates et le stress qui en découle.
- Identifier et hiérarchiser ses priorités.

Renforcer le travail en équipe

- S'appuyer sur les compétences de l'équipe.
- Savoir résoudre ensemble un problème.
- Faire remonter l'information utile.
- Capitaliser les meilleures pratiques.