

DUREE

2 jours (14 heures)

PUBLIC

Toute personne amenée à prendre des appels téléphoniques (Hôtes et hôtesse, conseillers, commerciaux, assistant(e)s...)

PREREQUIS

Aucun

OBJECTIFS

Accueillir au téléphone en valorisant l'image de marque

Renseigner et orienter ses correspondants

Faire face à toutes les situations

Découvrir l'impact commercial de l'accueil téléphonique

METHODES PEDAGOGIQUES

Alternance d'apports théoriques et de phases de réflexion

Echanges interactifs

Conseils personnalisés

Mises en situation et jeux de rôles

Remise d'un support de référence

EVALUATION

Test en début et en fin de session

Cas pratique

INTERVENANT

Consultant en communication, techniques de vente et efficacité professionnelle

LIEU

Chez EvryWare ou sur site Client

« Qu'importe le chemin douloureux
à qui trouve une voix accueillante ! »

L'accueil téléphonique est comme un visage accueillant. La voix qui nous accueille nous fait entendre la convivialité et le professionnalisme. Les propos sont clairs, structurés, chaleureux et apporte de la considération. Accueillir c'est aussi un acte commercial.

La voix de l'entreprise

- Les composantes de la communication par téléphone
- Les attentes des interlocuteurs
- L'image de marque de l'entreprise
- La considération et le service

Un accueil structuré

- La présentation
 - Les techniques d'écoute et de reformulation
 - Orienter son interlocuteur
 - Le choix des mots
 - Les expressions à bannir
 - La mise en attente et la reprise de ligne
 - Traiter la demande
-
- Maîtriser le temps
 - Recadrer avec courtoisie
 - Rassurer son interlocuteur inquiet
 - Maîtriser les agressifs, les impatientes, les impolis...
 - S'adapter aux différents types d'interlocuteurs

Résultats

- Etre beaucoup plus disponible et à l'écoute.
- S'affirmer dans ses entretiens et orienter positivement ses interlocuteurs.
- Faire preuve de diplomatie tout en restant ferme.