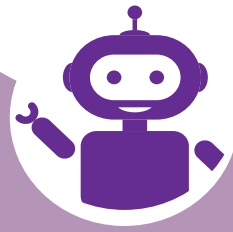


LES FONDAMENTAUX DE LA RELATION CLIENT PAR TÉLÉPHONE



Vous êtes...

Conseillers de Relation Clientèle devant maîtriser la relation client par téléphone

Après cette formation vous saurez...

Adopter les règles de la communication par téléphone
Conserver la directivité d'un appel en toute circonstance
Maîtriser les techniques de questionnement et de reformulation
Formuler un discours convaincant pour chaque interlocuteur

Vous connaissez déjà ...

Les principes de la relation client et leur traduction dans votre communication

Pendant cette formation vous allez ...

Pour chacune des 8 étapes de l'entretien, optimiser votre technique comportementale au téléphone
Explorer la relation sous le seul angle de la perception



ILS DISENT

« Enfin une méthodologie applicable »

« Je vais pouvoir optimiser toutes les phases de l'entretien »

« Le téléphone devient ludique et vivant »

« Un stage structurant »

Le programme

Jour 1

- 1) Intégrer les enjeux de la communication par téléphone
- 2) Conserver la directivité
- 3) Accueillir, mettre le cadre
- 4) Questionner, mener une découverte
- 5) Enregistrements d'appels avec de vrais/faux clients

Jour 2

- 6) Répondre aux objections
- 7) Reformuler l'échange
- 8) Proposer les arguments convaincants pour le client
- 9) Conclure et valider la satisfaction client
- 10) Débrief des appels enregistrés, mise en place d'un plan d'action personnalisé

Capacité par session :

10 participants