

Développer la relation client au téléphone



OBJECTIFS

- Acquérir les fondamentaux de la communication par téléphone
- Apprendre les techniques professionnelles de gestions d'appels
- Acquérir les clés pour gérer les situations sous tension



PROGRAMME

Les clés d'une communication à l'aveugle

Les étapes clés de la gestion d'appels

Créer son guide d'entretien et sa fiche contact
Questionner en mode écoute active, reformuler,
proposer et argumenter

Gérer les situations difficiles

Gérer son client en fonction de son comportement





Accessible aux personnes
en situation de handicap
Réfèrent handicap : 02 54 53 52 05

PUBLIC – PREREQUIS

Toute personne en charge de l'accueil
téléphonique

PEDAGOGIE

Exposés interactifs, mises en situation
Entraînement sur cas réels, Audio/Vidéo

MOYENS ET OUTILS

Jeux de rôles
Simulations
Débriefing

MODALITES D'EVALUATION

Positionnement pré et post formation par le
formateur
Bilan oral de fin de formation
Appréciation des acquis sur l'attestation de
formation
Grille d'évaluation individuelle de fin de
formation

DUREE

Nous consulter

DATE

Nous consulter

PRIX

Nous consulter



CONTACT

NATHALIE PRIN

16 Place Saint Cyran
36 000 Châteauroux
02 54 53 52 02 – 02 54 53 52 00
fpc@indre.cci.fr
www.campus-centre.fr

Siret : 183 600 014 000 17
N° d'activité formation : 2436P000136

