

Cordonnées Agence

6 av de Castelnaud immeuble le Ravel 34090 Montpellier France
Tél : 04 67 50 91 44 Fax : 09 61 23 04 41 site web : <http://www.prodevcommercial.com>

Programme formation : Le métier de Téléconseiller

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Renseigner, informer, conseiller par téléphone
- Maîtriser les entretiens par téléphone pour valoriser et entretenir l'image de sa société
- Répondre avec efficacité à tous types de demandes
- Gérer les situations tendues
- Apporter une réponse précise et rapide

PRÉ-REQUIS

- Connaître les produits de sa société

PROGRAMME DE LA FORMATION

+ d'Infos

- **Les spécificités de la communication par téléphone**
 - Les principes de communication
 - L'adaptation du ton et du rythme verbal
 - L'écoute
 - Le vocabulaire positif
 - L'image virtuelle
- **La réception d'appels**
 - Bien situer la mission du téléconseiller
 - Accueil et identification
 - Écouter la demande (développer l'attitude d'écoute)
 - Reformuler les attentes (comprendre et diagnostiquer la problématique)
 - Identifier le service attendu par l'interlocuteur
 - Apporter une réponse
- **Gérer l'entretien**
 - L'assertivité (une main de fer dans un gant de velours)
 - Le timing d'un entretien
 - Optimiser son questionnement
 - La typologie des questions
 - Définitions et objectifs des principales questions utilisées dans le conseil par téléphone
 - Avantages et inconvénients
 - L'art du questionnement
- **Maîtriser les situations fragiles**
 - La sécurité et l'estime en tant que besoins fondamentaux (selon A. Maslow)
 - La typologie des interlocuteurs
 - Mieux gérer ses émotions
 - Les 12 techniques de la gestion des tensions au téléphone
- **Faire remonter l'information utile**
 - Identifier les FAQ (questions posées le plus fréquemment)
 - Formaliser les réponses adaptées