

Cordonnées Agence

6 av de Castelnau 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

■ Maîtrises 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