Sylvie AZOULAY BISMUTH
FORMATION
Communication écrite
Orthographe
Efficacité professionnelle

ACCUEILLIR ET RENFORCER SON EFFICACITÉ AU TELEPHONE EN SERVICE CLIENT

Pour qui ?
Personnel administratif, personnes en situation d'accueil et toute personne ayant à argumenter au téléphone et/ou répondre à des réclamations en services client et hotline, personnel ADV

Pré-requis
Aucun

Durée : 14 heures
14 heures en présentiel

Lieu inter
Rhône - 69
Tarif Inter
1 290 € nets de taxes/ participant
Comprenant :
-2 jours de présentiel (14h)
Ouverture de session dès 1re inscription
Nombre de participants inter
1 à 6

Lieu Intra : vos locaux – France entière
Tarif Intra :
Nous consulter / Voir Devis
Nombre de participants intra
2 à 8

Prochaines sessions
Consulter le planning
Nous consulter pour l'ouverture d'une session intra

Délai d'accès
Entre 1 et 6 semaines selon le financeur (OPCO, Pôle Emploi…)

Formateur
Sylvie AZOULAY-BISMUTH
Spécialiste en communication écrite

Obtenir un devis / s'inscrire / demander un intra
contact@sazoulay-formation.com

Organisme de formation certifié QUALIOPI

Objectifs

- évaluer objectivement ses atouts au téléphone
- acquérir les principes de base de la communication positive
- conduire efficacement un entretien téléphonique en gardant la maîtrise de la relation
- s'adapter à des situations inhabituelles en toute assertivité

Programme

1. **Connaître les règles de base de la communication positive**
   - Soigner l'image de l'entreprise : votre rôle et vos devoirs
   - Pratiquer l'écoute active – Savoir reformuler – Questionner – différencier faits et opinions
   - Soigner son langage : formules positives et tournées « avantage client »
   - Connaître et positionner sa voix : ton, débit de parole, articulation, respiration
2. ***Identifier les besoins et développer un esprit de service***
   - Savoir identifier les besoins de ses clients – SACOL (familles de besoins)
   - Remettre le client au centre de la relation :
     - devoirs de l'accueillant,
     - valeurs à développer,
     - notion de reconnaissance
3. ***Conduire un entretien au téléphone***
   - Une communication sans image – verbal et non-verbal
   - Structure d'un entretien téléphonique en 5 étapes (DECAP) – Maîtrise de la relation
   - Argumenter pour convaincre :
     - Connaître les bases de l'argumentation
     - Traiter les objections
     - répondre à une réclamation
   - Gérer une situation inhabituelle en toute assertivité
     - pratiquer la méthode DESC
     - savoir agir face à un bavard, un mécontent, un inquiet, un manipulateur

Moyens pédagogiques mobilisés

- **apports théoriques** ponctués de nombreux exemples
- **mises en application** par des entraînements écrits et oraux individuels ou en groupes
- **mises en situation**

Validation du parcours

Attestation de fin de formation avec mention des objectifs atteints

Handicap

Référent : Sylvie Azoulay-Bismuth - Pour tout type de handicap, veuillez nous consulter afin d'envisager les adaptations logistiques, de durée ou de mise sur-mesure nécessaires.

Mise à jour 7.10.23