

L'accueil téléphonique, 1^{ère} source de satisfaction clients

Participants

Toute personne réceptionnant les appels clients.

Durée : 2 jours

Prix : 800 € HT/ personne hors déjeuners et frais de séjour.

Objectifs

- Optimiser la qualité de l'accueil fait aux appels téléphoniques entrants.
- Comprendre les attentes des clients et mesurer l'impact de ses comportements sur la satisfaction client.
- Maîtriser les règles de la relation client interne et externe au téléphone.

Méthodes pédagogiques

- Quiz, Film.
- Etude d'un cas concret.
- Exercices en groupe et individuels.
- Apports de connaissances.
- Entraînement intensif.
- Jeux de rôles.
- Vidéo.
- Elaboration d'un plan d'actions personnel par chaque participant.

Contenu de la formation

Le regard du client

- La raison de la perte d'un client.
- Les comportements et attentes du client.
- Les différences entre client externe et client interne.
- La responsabilité de l'accueil vis-à-vis de la satisfaction et fidélisation du client.
- L'enjeu de la satisfaction client.
- Les attitudes et les comportements pour un bon accueil client.

L'importance de la communication

- Le schéma de la communication.
- Les obstacles à la communication.
- L'écoute active.
- S'exprimer avec les bons mots.
- Transmettre le message du client.

Les règles de l'accueil téléphonique

- L'outil téléphone.
- Les attitudes d'un client au téléphone.
- Les 3 compétences clés au téléphone.
- S'exprimer au téléphone.
- Le contrôle de la perception de son message.
- Transmettre une communication.

La gestion des appels difficiles

- Canaliser le client.
- Faire preuve d'écoute.
- Le recadrage et la reformulation.

Pour vous inscrire ou avoir plus d'informations :

fcastano@adepe.com

Tel : 01 60 13 51 00

www.adepe.com

Les acquis

A l'issue de cette formation, vous savez pourquoi et comment penser « clients ». Vous êtes capable de réaliser un accueil téléphonique porteur de satisfaction client et de traiter les appels difficiles en utilisant les bons comportements.