

L'ACCUEIL TELEPHONIQUE : L'IMAGE DE VOTRE ENTREPRISE

✓ Public

Tout public

✓ Objectifs

Transmettre l'image de l'entreprise dont l'objectif premier est de satisfaire sa clientèle. Identifier les scénarios les plus courants tant au niveau de la réception que de l'émission pour développer les tactiques les plus efficaces et les plus cohérentes avec la politique générale de l'entreprise. Mieux maîtriser son stress en développant sa pro activité.

✓ Programme

Ce programme est donné à titre indicatif

☞ **Développer une attitude commerciale (ou attitude de service).**

- la voix (rythme, respiration, ton, chaleur, sourire)
- les mots : précision, positivité, personnalisation
- l'état d'esprit
 - volonté d'aider le client tant interne qu'externe
 - volonté de valoriser son image, celle de son service et de son entreprise
 - volonté de fidéliser la clientèle.

☞ **Recevoir un appel**

- se présenter
 - les premiers mots de l'accueil pour créer d'emblée le « bon climat »
 - identifier correctement son interlocuteur pour éviter les malentendus.
- se centrer sur le client
 - écouter activement
 - questionner
 - reformuler
 - répondre aux objections
- conclure
 - prendre un message
 - traiter le besoin du client et s'en assurer
 - les mots de la conclusion

☞ **Emettre un appel**

- préparation et définition d'un guide d'entretien
- présentation de l'objet de l'appel
- traiter les situations délicates à annoncer (délais, prix, SAV...)
- conclusion positive

✓ **Durée** ⌚
2 jours

✓ **Méthode pédagogique** 🧠

Etudes de cas, échanges d'expériences, benchmarking de solutions, jeux de rôle et mises en situation d'accueil.