

LA RELATION CLIENT PAR TELEPHONE

Objectifs :

- Structurer la gestion d'un appel téléphonique afin de répondre à un seul objectif : La satisfaction du client.

Programme détaillé :

La Qualité de Service

Les vecteurs de l'information

- La communication
- La voix
- Le vocabulaire
- L'écoute

Les huit règles de gestion d'un appel entrant

- La préparation
- Accueillir
- Identifier
- Ecouter
- Questionner
- Reformuler
- Rechercher
- Donner une réponse
- Vérifier
- Prendre congé

Les savoir-faire de base

- Décrocher, transférer, double appel...

Les savoirs faire de pointe

- Demande de renseignements, réclamations...
- La personnalisation du contact

Vendre en réception d'appels

- Le plan de vente

Gérer les clients difficiles

L'art de dire non

Cas pratiques

- Jeux de rôles
- Créations d'argumentaires types en prise de rendez-vous et/ou vente en fonction des besoins détectés (questionnaires préalables reçus des stagiaires sur leurs attentes en émission d'appels)