

PROGRAMME DETAILLE

La communication efficace au téléphone

- Le sourire
- L'écoute
- La voix
- Le code de politesse
- Un style direct
- Le choix du temps
- Personnalisation et valorisation
- L'assertivité

Les étapes de l'appel téléphonique

- Préparation de l'appel
 - Faire le point sur le dossier et les antécédents
 - Définir les solutions que l'on peut proposer au client
 - Poser les exigences incontournables
- La négociation
 - Se présenter et s'assurer de l'identité de l'interlocuteur
 - Présentation de l'objet de l'appel
 - Proposer des solutions
 - Obtenir un engagement précis
 - Prendre congé
- Assurer le suivi
 - Vérifier que les engagements sont tenus
 - Rappeler le client

Gérer les conflits

- Les attitudes et comportements à développer : écoute, questionnement, reformulation, adaptation
- Savoir allier fermeté et courtoisie