

Stage pratique de 2 jour(s)
Réf : ACT

Participants

Tout collaborateur en relation avec les clients externes et/ou internes. Agent d'accueil du secteur public ou privé.

Pré-requis

Aucune connaissance particulière.

Prix 2019 : 1420€ HT

Dates des sessions

AIX

05 déc. 2019, 05 mar. 2020
18 juin 2020

BORDEAUX

05 déc. 2019, 27 fév. 2020
11 juin 2020

BRUXELLES

20 fév. 2020, 23 avr. 2020
24 sep. 2020

GRENOBLE

24 fév. 2020, 08 juin 2020
28 sep. 2020

LILLE

05 déc. 2019, 20 fév. 2020
04 juin 2020, 24 sep. 2020

LYON

07 nov. 2019, 05 déc. 2019
17 fév. 2020, 02 juin 2020
21 sep. 2020

MONTPELLIER

17 fév. 2020, 02 juin 2020
21 sep. 2020

NANTES

05 déc. 2019, 24 fév. 2020
08 juin 2020, 28 sep. 2020

ORLEANS

20 fév. 2020, 04 juin 2020
24 sep. 2020

PARIS

05 déc. 2019, 20 fév. 2020
23 avr. 2020, 04 juin 2020
24 sep. 2020

RENNES

05 mar. 2020, 18 juin 2020

SOPHIA-ANTIPOLIS

05 déc. 2019, 24 fév. 2020
08 juin 2020, 28 sep. 2020

STRASBOURG

05 déc. 2019, 05 mar. 2020
18 juin 2020

TOULOUSE

05 déc. 2019, 27 fév. 2020
11 juin 2020

TOURS

27 fév. 2020, 11 juin 2020

Modalités d'évaluation

L'évaluation des acquis se fait tout au long de la session au travers des multiples

Optimiser son accueil téléphonique

L'accueil au téléphone est fondamental pour l'image de marque de l'entreprise et la qualité de sa relation client. Cette formation pratique propose les outils pour répondre à cet enjeu, savoir écouter, questionner pour bien comprendre la demande et adopter un langage approprié dans la formulation de sa réponse.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Valoriser l'image de son entreprise par la qualité de son accueil
Adopter une attitude relation client
Maîtriser les techniques de communication au téléphone
Adapter sa communication au profil et aux attentes de son interlocuteur

1) Comprendre les principes de la communication et de l'accueil

2) Pratiquer les techniques adaptées au téléphone

3) Utiliser un langage efficace

4) Traiter les objections

5) Accueillir dans une relation de qualité et de service

Travaux pratiques

Jeux d'acteurs, mises en situation, jeux de rôle avec enregistrements téléphoniques, autodiagnostic.

1) Comprendre les principes de la communication et de l'accueil

- Identifier les rôles de l'émetteur et récepteur : qui fait quoi et qui est responsable de quoi.
- Hiérarchiser et maîtriser les trois médias de communication : le verbal, le para-verbal et le non-verbal.
- Appréhender les spécificités du téléphone.
- Comprendre l'importance du sourire.
- Découvrir le traitement automatique de l'information : la sélection, la distorsion et la généralisation.

Exercice

Jeux d'acteurs sur la voix.

2) Pratiquer les techniques adaptées au téléphone

- L'écoute active et objective.
- Pratiquer la reformulation.
- Savoir questionner.

Exercice

L'écoute, les techniques de reformulation et les questions facilitantes. Rédaction des questions adaptées à l'activité de chaque participant.

3) Utiliser un langage efficace

- Parler positif pour atteindre ses objectifs en bannissant les jargons, les formules de doute, les mots noirs.
- Utiliser le présent et le futur pour donner de la force à votre discours.

Exercice

Remplacement des formules négatives par d'autres positives ; entraînement sur les formules d'accueil, d'orientation des interlocuteurs, de mises en attente.

4) Traiter les objections

- Identifier les différents types d'objections.
- Utiliser les techniques d'acceptation et de traitement des objections : édreton, sandwich, disque rayé, DESC.
- Appliquer les techniques : Amortir/Rebondir/Enchaîner.

Exercice

Traiter des objections sous forme d'échanges "ping-pong". Simulations d'entretiens téléphoniques en utilisant les techniques d'acceptation et de rebond.

5) Accueillir dans une relation de qualité et de service

- Avoir l'intention de faire son maximum pour répondre au mieux et le plus rapidement possible aux demandes.
- Comprendre les besoins et les attentes des interlocuteurs : SONCAS.
- Adopter les comportements adaptés à la demande et à la situation.
- Choisir ses mots et développer ses arguments (CAB).
- Appréhender le principe de traitement des situations difficiles.

Mise en situation

Détecter les motivations, recherche de réponses adaptées. Débriefing collectif.

exercices à réaliser (50 à 70% du temps).

Compétences du formateur

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

Moyens pédagogiques et techniques

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- A l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.