Optimiser et améliorer son accueil téléphonique

https://estim-formation.com/formation-optimiser-et-ameliorer-votre-accueil-telephonique

Objectifs de la formation

- Comprendre l'impact de l'accueil téléphonique « de qualité »
- Maîtriser des compétences techniques et relationnelles de prise en charge de l'accueil par téléphone.
- Contribuer à la satisfaction clients.

Programme pédagogique

Accueil téléphonique : une qualité de service

- Adopter des réflexes « services » dans l'ensemble du comportement lors de l'appel
  - Qualité d'accueil
  - Qualité d'attente
  - Qualité de l'information
  - Qualité des réponses
  - Qualité de conclusion de l'appel

Connaître les principes de la communication

- Vecteurs de communication
  - Voix
  - Gestuelle
  - Posture
- Transmission du message
  - Rôle de l'émetteur et du récepteur
  - Schémas de communication
- Qualités requises pour gérer l'accueil et l'appel téléphonique
  - Empathie
  - Affirmation de soi
  - Patience
  - Respect

Techniques et méthodes d'accueil

- Ecoute active et objective
- Cerner le ton et le débit de parole de l'interlocuteur
- Reformulation
- Questionnement efficace
- Rôle du sourire
- Choix du vocabulaire : un langage efficace sans connotation négative, pessimiste ou critique

Méthodes : DESC, SONCAS

- Rester maître de l'entretien
  - Savoir cadrer avec bienveillance
- Maîtriser le temps d'appel
- Rassurer son interlocuteur

Prérequis et public cible

Prérequis de formation :

Ce programme de formation ne nécessite pas de pré-requis particulier.

Cette formation est ouverte à tous les publics.

Modalité d'évaluation pédagogique

Evalution des compétences acquises par les stagiaires :

A l'issue de la formation, un contrôle de connaissances permettra d'évaluer les compétences acquises par chaque participant.