

OPTIMISER SON ACCUEIL TELEPHONIQUE

Objectif général : S'approprier les clés de la communication téléphonique pour mettre en confiance l'appelant. Maîtriser les formulations professionnelles de l'accueil téléphonique.
Mieux adapter l'attitude et le discours aux attentes de son interlocuteur.
Valoriser l'image de qualité de la société .
Créer un climat propice à la Vente Additionnelle

Les fondamentaux de la communication téléphonique

Importance et enjeux de l'accueil téléphonique, véritable vitrine de votre entreprise

La préparation physique et psychologique

La préparation matérielle

Le comportement au téléphone : un savoir-être

L'importance de la communication non verbale

Créer un rapport de qualité dans les 20 premières secondes avec un inconnu qu'on ne voit pas

L'importance de la voix : le ton, le rythme, l'articulation, le débit, le timbre...

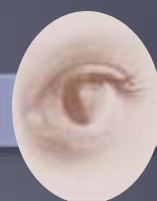
Le sourire s'entend au téléphone

Le comportement au téléphone : un savoir-faire

Les règles d'or : la rapidité, convivialité, mettre à l'aise son interlocuteur

Le poids des mots : les mots à éviter, l'utilisation d'un langage positif , être compréhensible par tous...

Règle des 4C.



Les étapes de l'accueil téléphonique

La prise de contact

La découverte :

Identifier l'interlocuteur

Comprendre sa demande : l'écoute active – les techniques de questionnement – la reformulation.

Faire preuve d'empathie.

La prise de notes

Le traitement de la demande

Les 5 phrases interdites

Gérer le transfert d'un appel, l'absence de son collègue

Conclusion et prise de congé

Savoir prendre un message précis et adapté aux destinataires,

S'engager personnellement auprès de l'interlocuteur à bien transmettre le message au destinataire.

Remercier l'interlocuteur de son appel et utiliser les formules de politesse.

Traitement après appel



Traiter les situations difficiles

- Dédramatiser en recherchant les causes du désaccord
- Proposer une solution positive
- Savoir dire non avec diplomatie
- Développer son assertivité
- Annoncer avec tact un changement
- Gérer les cas particuliers : l'agressif, le bavard, l'anxieux, le silencieux...

La Vente Additionnelle

- L'importance de la vente additionnelle
- Se préparer mentalement pour réaliser des ventes additionnelles
- Les techniques de vente : les étapes, décoder les motivations d'achat (SONCAS), construire un argumentaire CAP/SONCAS.
- Comment créer un nouveau besoin chez le client
- Le traitement des objections : fondée, non fondée, le cas particulier de l'objection prix
- Sur quoi s'appuyer : historique client, remontée d'informations
- Comment proposer un service complémentaire et indispensable
- Répondre efficacement aux objections.
- La réglementation concernant la vente par téléphone aux particuliers.

Durée

2 jours soit 14 heures.

Applications

Mise en situation, jeux de rôle, vidéos...

Contact

Aurillac Formation Com
Magali Aymar
15 allée Georges Pompidou
15000 Aurillac
cfp.aurillac@mfr.asso.fr

