

www.magnetic-formation.com

❖ Objectif :

Prendre en charge toute demande du client, l'assister et le renseigner en répondant de façon la plus adaptée à son besoin. Valoriser les services et produits de l'entreprise en réception d'appels.

❖ Profil du participant :

Chargé de clientèle, téléconseiller ou collaborateur d'un service client entrant en fonction ou ayant une courte expérience

❖ Pré requis :

Avoir le goût du service client

❖ Durée :

2 jours dont 1 jour sur les fondamentaux de la relation client par téléphone

❖ Prix journée :

Contactez-nous au :

Tél : 03 27 42 39 12

Mail : contact@magnetic-formation.com

❖ Documents remis :

Support pédagogique et attestation de stage à chaque participant

Synthèse des évaluations de fin de formation aux entreprises.

Contenu pédagogique

Réflexion préalable

Mettre en évidence les enjeux de la Relation Client
Définir une charte de bonne conduite
Identifier les missions de chacun, ses points forts, ses freins

Adopter les bonnes attitudes : développer sa communication

Adopter les bonnes attitudes : sourire, écoute, adaptabilité et esprit positif
Ecouter et développer son empathie
Faciliter l'échange grâce à la personnalisation
Acquérir les bons réflexes (reformuler et questionner)

Développer ses « savoir-faire » : professionnaliser son approche

Maîtriser les étapes de la conduite d'entretien par téléphone
Construire tout type d'argumentaire : du basique au spécifique
Découvrir les attentes et besoins grâce à un questionnement efficace
Utiliser les formulations adaptées, positives et percutantes

Affiner le diagnostic d'un appel : mieux comprendre le besoin

Se concentrer et prendre des notes
Elaborer une démarche de questionnement optimale : précision et pertinence
Trier les informations recueillies
Analyser la demande du client, reformuler, synthétiser
Développer sa capacité à agir et réfléchir : concrétiser une proposition

Prendre en charge le client : argumenter pour fidéliser

Connaître les avantages et caractéristiques de ses produits et services
Argumenter sur les différents services proposés
Mettre en valeur le produit ou service grâce à un vocabulaire adapté
Conseiller : apporter une réponse complète et fiable
Consolider le choix et prendre congé
Etre convaincu pour être convaincant
Gérer les demandes lors de situations de crise : mise en pratique

Méthode pédagogique

Toute la formation est basée sur des méthodes actives et participatives.

L'expérience des participants est prise en compte pour la réalisation d'exercices concrets et l'analyse de situations reconstituées tirées de cas réels (utilisation du magnétophone) pour une acquisition rapide des apports théoriques.

Les participants sont amenés à réfléchir et apporter des idées sur des thèmes soulevés ainsi qu'à concevoir de nouveaux outils ou optimiser des outils existants (aides au dialogue par exemple).

Les participants peuvent se munir d'aides au dialogue et de cas clients tirés de leur réalité professionnelle pour les mettre en pratique lors des exercices.