

❖ Objectif :

Améliorer la qualité des enquêtes auprès de publics variés

Développer une démarche efficace grâce à des attitudes et un discours adaptés

S'approprier les règles fondamentales d'une relation au téléphone de qualité

❖ Profil du participant :

Tout collaborateur débutant ou expérimenté amené à réaliser des études par téléphone auprès d'une cible variée

❖ Pré requis :

Avoir le sens 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

Contenu pédagogique

Réflexion préalable autour de l'enquête téléphonique

Intégrer les enjeux d'une relation à distance de qualité

Définir une charte de bonne conduite

Zoom sur les principales 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)

Respecter la neutralité liée à la passation d'enquêtes

Développer ses « savoir-faire » : professionnaliser son approche

Maîtriser les étapes de la conduite d'entretien par téléphone

Découvrir les attentes et besoins grâce à un questionnement efficace

Utiliser les formulations adaptées, positives et percutantes

Construire tout type d'argumentaire : du commun au spécifique

Conduire un entretien par téléphone

Se présenter et identifier l'interlocuteur

Soigner l'objet de son appel, son « accroche »

Argumenter et apporter la réponse adaptée

Conclure et prendre congé

Développer son impact

Etre convaincu pour être convaincant

Gagner en directivité et clarté

Laisser un message clair et efficace sur un répondeur

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 se munissent de cas réels pour les mettre en scène lors des simulations. Ils peuvent également enregistrer des appels de façon à les analyser sur la base de critères définis.