KALEO FORMATION

PROGRAMME DE FORMATION

INTRA-ENTREPRISE

Accueil, qualité, efficacité au téléphone et gestion des clients difficiles

RELATION - CLIENT

OBJECTIFS DU MODULE

- Valoriser l'image de l'entreprise par une prise en charge qualitative et efficace
- Avoir les outils pour gérer un interlocuteur mécontent sans perdre le contrôle
- Savoir conclure un appel de façon positive
- Maintenir une posture calme et constructive
- Être serein dans son activité
- Gérer ses émotions et faire face au stress

PUBLIC CONCERNÉ : tout public
PRÉREQUIS : la formation ne nécessite pas de prérequis

Effectif Maximum : 8

MODALITÉS TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

Moyens techniques

Salle équipée d'un tableau blanc et d'un vidéo projecteur

Méthode et outils pédagogiques

Alternance d'apports (outils, méthodes, comportements), d'analyses et de débats. Une pédagogie dynamique, riche en implication pour les participants qui trouveront des ressources pour mieux faire face au quotidien. **60% du temps est consacré à des cas pratiques contextualisés avec des mises en situation et à des échanges.**

Notre approche de la formation vise des objectifs simples :

- Le pragmatisme, en utilisant des cas concrets de situations professionnelles
- L'efficacité, en permettant une mise en pratique immédiate des techniques
- La satisfaction de nos stagiaires

Nos formations ont lieu dans le contexte « métier » du client et s'appuient sur des situations issues de son activité.
Les mises en situation filmées (après accord) et/ou jeux de rôle, permettent une analyse des pratiques, des propositions d'attitudes à adopter et des techniques à mettre en œuvre. Chaque stagiaire participe activement, et s'engage sur un plan d'actions.

Document remis : support de formation

SUIVI ET ÉVALUATION

Modalité de suivi

Une feuille d'émargement signée par les stagiaires et le formateur, par demi-journée de formation, permettra de justifier de la réalisation de la prestation

Modalité d'évaluation : évaluation formative pour s'assurer de l'acquisition des compétences tout au long de la formation

Suivi administratif

- Document d'évaluation de satisfaction
- Attestation de fin de formation
- Certificat de réalisation

MODALITÉS DE DÉROULEMENT

Durée : 2 jours (14 heures)
Délai d'accès : 1 mois
Lieu : site de l'entreprise

RELATION - CLIENT

CONTENU DÉTAILLÉ ET SÉQUENCE DE L'ACTION

Jour 1 – Communication et accueil téléphonique

INTRODUCTION

- Enjeux et contexte de la formation

RAPPEL DES TECHNIQUES DE BASE DE LA COMMUNICATION AU TÉLÉPHONE, ATTITUDES ET COMPORTEMENT

- Les particularités de la communication par téléphone
  - Débit, rythme, intonation, volume, sourire
- Les principes de base de la communication

LE DISCOURS : élément fondamental de l'entretien

- Le langage verbal
  - Développer un vocabulaire positif
  - Adopter un langage rassurant et convaincant
  - Employer des expressions positives et d'empathie
  - Valoriser, mettre en valeur ce que l'ont fait

ATTITUDES Á DÉVELOPPER

- Recevoir un appel : Accueillir le correspondant, l'identifier, phrase d'introduction, présentation
- L'écoute : Savoir pratiquer une écoute neutre et bienveillante
- Savoir reformuler
- Les techniques de questionnement
- Identifier les points essentiels
- Savoir conclure un appel – prendre congé

GESTION DES APPELS

- Comment gérer plusieurs appels entrants en même temps, gestion des flux
- Gestion des priorités

RELATION - CLIENT

CONTENU DÉTAILLÉ ET SÉQUENCE DE L'ACTION (suite)

Jour 2 – Gestion des situations difficiles, stress et reporting

MAÎTRISER LES APPELS DIFFICILES, GÉRER L'ENTRETIEN ET LA RELATION CLIENT

- Comprendre les réactions, les attentes des clients
- Quelles sont les attitudes mentales à adopter ? Celles à éviter ?
- La technique de dédramatisation, désamorcer l'agressivité
- Personnaliser, valoriser, mettre en confiance, satisfaire le demandeur
- Éviter de subir
- Empêcher de se faire enfermer dans une situation difficile à gérer
- Méthode : structurer son entretien avec des étapes qui favorisent la communication
- Organiser l'entretien phrase par phrase

SAVOIR DIRE NON

- En préservant la relation commerciale
- En maintenant le dialogue
- Savoir poser des limites et transférer l'appel si nécessaire

SAVOIR DÉFENDRE SA POSITION EN ARGUMENTANT

- Pour conserver le client
- Trouver un cadre commun à la discussion
- Utiliser les réactions de l'interlocuteur pour conduire et conclure positivement l'entretien

LES PRINCIPALES SOURCES DE STRESS

- Repérer les différentes causes du stress et découvrir leurs mécanismes afin de mieux les comprendre
- Utiliser son potentiel pour évacuer les tensions
- Relativiser les situations problématiques
- Se préserver

MAÎTRISER SES ÉMOTIONS FACE Á :

- La frustration
- Les désagréments
- Les réactions impulsives
- La mauvaise communication

RENDRE COMPTE D'UN APPEL

- Différencier faits objectifs et ressentis subjectifs
- Savoir repérer en interne l'interlocuteur concerné (collègue, hiérarchie)