

FORMATION TÉLÉPHONE : RÉCEPTION D'APPELS

Profession : téléacteur hotline

TEL.04

PUBLIC CONCERNÉ

- Tous les collaborateurs de l'entreprise

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques et pratiques
- Réflexions de groupe guidées par l'animateur
- Questionnaires-tests avec autocorrection
- Mise en situation à partir du quotidien des participants (training ou coaching en fonction de la demande)
- Élaboration d'un Plan Personnel de Progrès
Recherche des axes de progrès techniques et comportementaux
Mise en application des nouveaux acquis

FORMATION INTRA

Prix HT par Jour : 1340€
Durée conseillée : 3 jours
Participants : 8

FORMATION INTER

Prix HT par session : 1 530€
Durée : 3 jours
Dates des sessions :
29/11/2010 - 01/12/2010

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Maîtriser la relation téléphonique pour valoriser et entretenir l'image de leur société
- Utiliser le téléphone pour consolider sa relation commerciale
- Répondre avec efficacité à tout type de demandes mêmes conflictuelles
- Apporter une réponse précise et rapide

PRÉ-REQUIS

- Aucun pré-requis nécessaire

PROGRAMME

• La réception d'appels en hotline

Bien situer la mission d'un centre d'appels
Identifier le service attendu par l'interlocuteur
L'image virtuelle
La dialectique du téléphone professionnel
Le vocabulaire positif

• Traiter les demandes

Accueil et identification
Écouter la demande (développer l'attitude d'écoute)
Reformuler les attentes (comprendre et diagnostiquer la situation)
Proposer une solution

• Gérer l'entretien

L'assertivité (une main de fer dans un gant de velours)
Le timing d'un entretien
Poser les bonnes questions
L'argument (construire un argumentaire)
L'objection (gérer au mieux les objections)

• Maîtriser les situations fragiles

La sécurité et l'estime en tant que besoins fondamentaux (selon A. Maslow)
L'esprit d'équipe ou favoriser la cohésion d'un service soumis aux tensions quotidiennes

CENTRE NATIONAL DE LA FORMATION - CONSEIL EN ENTREPRISE CNF - CE
38 RUE DES MATHURINS PARIS - AGENCE DE MARNE LA VALLEE : 01.64.21.09.94
Internet : www.cnfce.com E-mail : info@cnfce.com - FAX : 01.64.72.03.69

FORMATION TÉLÉPHONE : RÉCEPTION D'APPELS

Profession : téléacteur hotline

TEL.04

La typologie des interlocuteurs

Mieux gérer ses émotions

Les 15 techniques de la gestion des tensions au téléphone

- **Faire remonter l'information utile**

Identifier les FAQ (questions posées le plus fréquemment)

Formaliser les réponses adaptées

CENTRE NATIONAL DE LA FORMATION - CONSEIL EN ENTREPRISE CNF - CE
38 RUE DES MATHURINS PARIS - AGENCE DE MARNE LA VALLEE : 01.64.21.09.94
Internet : www.cnfce.com E-mail : info@cnfce.com - FAX : 01.64.72.03.69