

FORMATION TÉLÉPHONE : ÉMISSION D'APPELS

Administrer une campagne d'appels mystères

TEL.19

PUBLIC CONCERNÉ

- Superviseurs
- Téléacteurs, Téléconseillers
- Téléprospecteurs
- Télé-enquêteurs

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques alternés avec des exercices d'appropriation de la méthode
- Construction et analyses de scénarios d'appels adaptés
- Élaboration de grilles d'évaluations
- Analyse d'appels mystères enregistrés auprès de différents plateaux
- Bilan d'objectifs individuels
- Exercice individuel de construction et de rédaction de scénarios

- Appropriation des scénarios : lecture et jeux de rôles
- Débriefing autour des jeux de rôles
- Émission d'appels en réel avec enregistrements individuels

FORMATION INTRA

Prix HT par Jour : 1340€
Durée conseillée : 2 jours
Participants : 10

FORMATION INTER

Prix HT par session : 1 020€
Durée : 2 jours
Dates des sessions :
28/10/2010 - 29/10/2010
22/12/2010 - 23/12/2010

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Connaître les enjeux et le fonctionnement d'une campagne d'appels mystères

- Savoir imaginer différents scénarios d'appels afin de tester les critères de performances d'un plateau de réception d'appels
- Concevoir et qualifier une grille d'évaluation d'appel
- Émettre des appels mystère crédibles

PRÉ-REQUIS

- Aucun pré-requis nécessaire

PROGRAMME

- Les enjeux et les rouages d'une campagne d'appels mystère
Les objectifs et indicateurs de qualité de service et de performance
La programmation de vagues d'appels
Pourquoi un intervenant extérieur
L'exploitation des résultats d'enquête
- Concevoir et exploiter une grille d'évaluation
Le choix des items
- Les critères de structure d'appels

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

- Délais de décrochage
- Présentation
- Indentification, ...
- Les critères de règles de discours téléphoniques
- Elocution, rythme, débit, vocabulaire, formulations
- Les critères d'attitudes de services
- Sourire, dynamisme, directivité
- Écoute active, courtoisie, valorisation, ...
- Les critères de mise en attente
- Les critères de traitement des objections
- Définition et listage de critères spécifiques autour d'une problématique particulière tels que :
 - Climat de l'accueil
 - Clients difficiles, ...

Établir une échelle de valeurs en fonction de barèmes

La prise de note en simultané ou sur écoute des enregistrements

- Le jour, la date, l'heure, le temps d'appel
- La qualification de la fiche

Établir et tenir un tableau de bord

• Devenir un « télécomédien »

Connaître les profils psychologiques types de la clientèle

Rentrer dans la peau d'un personnage et savoir en changer ... ou rester soi-même

Entre neutralité et caricature

Cohérence entre un personnage et un scénario

Émettre les différents types d'objections (de fuite, à l'offre, ...)

Savoir garder « l'oreille froide »