

# FORMATION TÉLÉPHONE : RÉCEPTION D'APPELS

**Collaborateurs : Gérer l'outil téléphone au quotidien**

TEL.34

## PUBLIC CONCERNÉ

- Tout collaborateur utilisant le téléphone dans son activité professionnelle

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques et pratiques
- Exercices
- Mises en situation

## FORMATION INTRA

Prix HT par Jour : 1340€

Durée conseillée : 2 jours

Participants : 8

## FORMATION INTER

Prix HT par session : Nous contacter au

0164210994

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Intégrer les principes fondamentaux de la relation commerciale adaptée au téléphone

- Perfectionner et positiver son comportement avec un client

- Mener de façon active un entretien commercial

- Valoriser l'image de qualité de la société

- Recueillir les informations nécessaires au traitement commercial d'un appel téléphonique

- Mieux adapter l'attitude et le discours aux attentes de son interlocuteur

- Utiliser le téléphone comme un outil commercial de tous les jours

## PRÉ-REQUIS

- Aucun pré-requis nécessaire

## PROGRAMME

### • Les enjeux de la relation client

Un peu de marketing : évolution des marchés

Le processus commercial : finalité et enjeux

Droits et devoirs des prospects/clients

Droits et devoirs des salariés d'une entreprise commerciale

### • Les spécificités de la communication par téléphone

Le langage verbal

- Débit - Rythme - Intonation - Volume

Le vocabulaire conventionnel

- Les expressions propres à la communication téléphonique

Le langage positif

- Expressions et vocabulaire positifs pour mettre en valeur l'image de son entreprise

### • Gérer ses appels

Accueil et identification

Découvrir les besoins du prospect/client avec méthode

Écouter la demande (développer l'attitude d'écoute) pour mieux la comprendre

Oser questionner grâce aux techniques de questionnement

Reformuler les attentes (comprendre et diagnostiquer la situation)

**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](http://www.cnfce.com) E-mail : [info@cnfce.com](mailto:info@cnfce.com) - FAX : 01.64.72.03.69**

Adapter sa réponse

- Accompagnement
- Renseignement sur les offres
- Faire adhérer
- Régler les litiges
- Etc.

Quand et comment conclure ?

#### • Gérer ses entretiens au téléphone

Développer son empathie

Renforcer son assertivité grâce à quelques repères

Le timing d'un entretien

Les 15 techniques de la gestion des tensions au téléphone