

ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

Public concerné

Tout collaborateur ayant à gérer des contacts téléphoniques avec la clientèle

Objectifs

Être capable d'accueillir et d'orienter les appels avec efficacité suivant des critères de qualité préétablis

Pré requis

Aucun

Méthodes et supports pédagogiques

Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques. Ces exercices peuvent être modifiés en fonction des participants concernés afin de se rapprocher de leur activité professionnelle.

Durée

3 jours
* en présentiel : 21h
* en classe virtuelle synchrone : 18h

Lieu de la formation :

* 10 Rue Bleue – 75009 Paris
* Sur site du client
* En classe virtuelle synchrone

- Toutes nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap



LA QUALITÉ DE SERVICE

Qu'est-ce que la qualité ?
Qu'est-ce qu'un service ?
Les critères de mesure et d'évaluation de la qualité
Les critères spécifiques à un type d'entreprise

L'ATTENTION PORTÉE AU CLIENT

Les réponses apportées aux critères de qualité dans l'environnement matériel et humain
L'accueil en face à face et l'accueil téléphonique

LE LANGAGE ADAPTÉ AU TÉLÉPHONE

Le langage verbal et non verbal
Les types de phrases et d'expressions à utiliser
L'intonation, le rythme, le débit, le volume
La synchronisation

GESTION DES APPELS

Application du plan de réception des appels. La prise de contact : le décroché, la présentation, l'identification de son correspondant, l'invitation à formuler sa demande. La prise en charge : l'écoute active, le questionnement, la reformulation, l'apport d'une solution (réponse immédiate ou différée par une mise en attente, une prise de message). La prise de congé : validation de la satisfaction de la demande du client, reformulation des engagements pris vis-à-vis du client, formule de congé personnalisée. Développement des qualités d'écoute, de reformulation et de questionnement. Adaptation de solutions à la demande du client pour le satisfaire

LES OBSTACLES A LA QUALITÉ

Comment traiter avec un client difficile ? Comment le satisfaire ? Comment résoudre les problèmes et gérer les imprévus internes et externes ?

LA STRATÉGIE QUALITÉ

Définition et mise en place. Le contrôle qualité : évaluation globale et auto-évaluation.