

## LE PHONING

### Gérer la relation client au téléphone ...

**Durée :** 3 jours/21 heures

**Public :** télémarketing, toute personne effectuant du phoning soit pour prise de rendez-vous, soit pour des relances.

Cette session s'adresse à toute personne devant prendre en charge au téléphone une demande client ou être un relais efficace auprès d'une équipe commerciale ou administrative.

**Objectifs:**

- Apprendre à mieux prendre en charge l'interlocuteur et sa demande
- Acquérir une plus grande aisance au téléphone, ainsi qu'une attitude commerciale
- Développer des méthodes facilitant la gestion des relations difficiles

**CONTENU :**

**1. L'esprit de service et l'image de marque**

- Le client et ses attentes : Offrir un service de qualité.
- Prospection téléphonique : Donner l'envie d'être écouté / Fidéliser un client.
- Spécificité de l'accueil téléphonique (disponibilité, fiabilité, professionnalisme, directive de l'entretien)
- Présentation, identification de l'interlocuteur / Analyse de sa demande / Analyse de votre demande
- Prise de congé, conclusion de l'entretien

**2. Découvrir les besoins de l'interlocuteur par l'application des techniques de communication.**

- Recueil des besoins et comportement efficaces (écoute, concentration, reformulation, questionnement)

**3. Optimiser les 3 vecteurs de l'expression orale**

- Importance du verbal : Voix, intonation, débit
- Importance du non verbal : Le sourire, les bonnes attitudes physiques
- Langage et formulation spécifiques à l'accueil téléphonique.

#### **4. Gérer au téléphone les situations délicates, les tensions**

- Maîtrise de la situation (assurance et persuasion)
- Dépassement des émotions au profit de l'efficacité professionnelle.
- Sélection des informations utiles à la recherche de solutions

#### **5. Appliquer l'écoute active aux situations difficiles**

À partir de l'étude de différentes situations rencontrées par les participants : gestion des réclamations, faire face à l'agressivité, relance d'impayés, les objections et réserves, dialogue efficace avec un bavard, un confus, un interlocuteur de mauvaise foi etc.. / Prise de recul émotionnel