



Karine LO SURDO

06.24.34.33.00 – www.kapconseils.fr

Cible :
Commerciaux

Prix :
Nous Consulter



Thème : Les Fondamentaux de la Relation par téléphone

Consultante, Formatrice, Coach certifiée, Thérapeute Praticienne en PNL, Maître Praticienne en Hypnose et en Sophrologie.

Formée à l'INSTITUT de COACHING INTERNATIONAL de Paris, à l'ECOLE FRANCAISE D'HYPNOSE et Diplômée de SCIENCES PÔ de PARIS, je mets à votre service mon expertise métier de plus de 10 ans en Management opérationnel, en accompagnement Coaching réseau et en Formation d'Adultes pour accompagner et faciliter votre changement.

Passionnée par l'humain et orientée Action, je vous accompagne que vous soyez Entreprise, Entrepreneur et/ou Salarié de façon individuelle et/ou collective dans la construction de votre « Boîte à outils » afin de vous réaliser au travers des objectifs fixés.

Objectif de la formation :

Maîtriser les fondamentaux de la relation par téléphone.
Gérer un entretien de façon professionnelle et efficace

Durée : 14 h 00

1^{ère} Journée :

Les fondamentaux de la communication par téléphone

Maîtriser les techniques fondamentales de la communication au téléphone

- ✓ L'accueil et l'image dégagée : la perception
- ✓ La prise en charge : comprendre l'interlocuteur, le rassurer, savoir poser les questions efficaces.

Les différentes notions d'écoute et leurs applications :

- ✓ écoute interne, externe, objective, subjective.
- ✓ Faire valider son écoute par la reformulation

Les étapes clés de la communication téléphonique

- ✓ Se présenter.
- ✓ Adopter une écoute active/questionner / Reformuler.
- ✓ Renseigner ou réorienter.
- ✓ Etre clair, précis, rassurant, s'exprimer au présent
- ✓ Travailler son langage, le ton : le choix des mots, leur tonalité, leur impact.

2^{ème} Journée :

Optimiser la Relation Client par téléphone

Traiter la demande

- ✓ Identifier le contexte de la réponse : immédiate, différée
- ✓ Savoir valoriser son action, la personnaliser.
- ✓ Comment gérer la relation de rappel et tenir ses engagements

Gérer l'entretien téléphonique

- ✓ Etre compréhensif.
- ✓ Savoir vendre du refus sans casser la relation.
- ✓ Savoir être directif
- ✓ Préparer et suivre ses appels.

Adopter les attitudes clés de service

- ✓ Dégager un climat constructif, Montrer sa disponibilité, son adhésion.
- ✓ Gérer le stress, l'agressivité et l'insatisfaction.
- ✓ Maîtriser ses émotions, la gestion de la réclamation