Accueil physique et téléphonique

2 jours

Objectif :

Gérer l'accueil téléphonique dans toutes les situations

Prerequis :

Cf public.

Public :

Personnes chargées de l'accueil téléphonique et ou physique dans l'entreprise

Evaluation :

L'évaluation est réalsisée à chaud, en fin de formation.

Programme

Les attentes du client

- Qu'est-ce qu'un bon accueil ?
- Le téléphone, image de marque de l'entreprise
- L'accueil physique ! les composantes de l'accueil

Vers qui s'orienter ?

- Comprendre les besoins du client
- Le plan de découverte téléphonique
- Connaître l'entreprise

Accueillir

- Comment se présenter ?
- Comment avoir une attitude positive ?
- L'écoute active - la reformulation
- La voix, ses composants, sa perception
- Comment conclure ?

Gérer les absences

- Les messages d'absence
- Prendre un message
- Rédiger une fiche d'appel
- Faire circuler les informations

Les cas difficiles

- Le client indécis
- Le client agressif
- Comment rester constructif ?
- Le client autoritaire

Ce plan est donné à titre indicatif. Il peut être modifié en fonction du niveau et des attentes des participants.