

Cordonnées Agence

6 av de Castelnau immeuble le Ravel 34090 Montpellier France

Tél : 04 67 50 91 44 Fax : 09 61 23 04 41

site web : <http://www.prodevcommercial.com>

Programme formation : Administrer une campagne d'appels mystère

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Connaître les enjeux et le fonctionnement d'une campagne d'appels mystère
- Savoir imaginer différents scénarios d'appels afin de tester les critères de performances d'un plateau de réception d'appels
- Concevoir et qualifier une grille d'évaluation d'appel
- Émettre des appels mystère crédibles

PRÉ-REQUIS

- Aucun pré-requis nécessaire

PROGRAMME DE LA FORMATION

+ d'Infos

- **Les enjeux et les rouages d'une campagne d'appels mystère**
 - Les objectifs et indicateurs de qualité de service et de performance
 - La programmation de vagues d'appels
 - Pourquoi un intervenant extérieur
 - L'exploitation des résultats d'enquête
- **Concevoir et exploiter une grille d'évaluation**
 - Le choix des items
 - Les critères de structure d'appels (Délais de décrochage, Présentation, Indentification, ...)
 - Les critères de règles de discours téléphoniques (élocution, rythme, débit, vocabulaire, formulations)
 - Les critères d'attitudes de services (sourire, dynamisme, directivité écoute active, courtoisie, valorisation, etc.)
 - Les critères de mise en attente
 - Les critères de traitement des objections
 - Définition et listage de critères spécifiques autour d'une problématique particulière tels que : climat de l'accueil, clients difficiles, etc.
 - Établir une échelle de valeurs en fonction de barèmes
 - La prise de note en simultané ou sur écoute des enregistrements
 - Le jour, la date, l'heure, le temps d'appel
 - La qualification de la fiche
 - Établir et tenir un tableau de bord
- **Devenir un « télécomédien »**
 - Connaître les profils psychologiques types de la clientèle
 - Rentrer dans la peau d'un personnage et savoir en changer ou rester soi-même
 - Entre neutralité et caricature
 - Cohérence entre un personnage et un scénario
 - Émettre les différents types d'objections (de fuite, à l'offre, etc.)
 - Savoir garder « l'oreille froide »

