

PROSPECTION DEVELOPPMENT

Experts en Télémarketing

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 : Emission et réception d'appels

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Maîtriser les contraintes propres au téléphone afin d'en faire un instrument performant de communication
- Garantir un traitement professionnel des appels entrants comme des appels sortants

PRÉ-REQUIS

- Aucun pré-requis nécessaire

PROGRAMME DE LA FORMATION

+ d'Infos

- Les fondamentaux de la communication téléphonique
 - Le langage verbal
 - Débit - Rythme - Intonation - Volume
 - Le vocabulaire conventionnel
 - Les expressions propres à la communication téléphonique
 - Le langage positif
 - Expressions et vocabulaire positifs pour mettre en valeur l'image de l'entreprise
- La réception d'appels
 - La réception téléphonique ou comment transmettre une bonne image virtuelle
 - Transférer un appel
 - Prendre un message
 - Mettre en attente
 - Gérer le double appel
- Les savoir-faire de pointe
 - Assertivité et téléphone
 - Les étapes d'un entretien en réception d'appels
 - Quelles questions pour quelles réponses (la typologie des questions)
 - Synthèse et reformulation
 - Répondre à une demande de renseignements
 - Comprendre et répondre aux objections
 - La gestion des réclamations, des litiges
 - Les étapes d'un entretien en émission d'appels
 - Préparation l'entretien
 - La prise de contact
 - Transmission des informations
 - Conclusion de l'appel
- Maîtriser les situations fragiles
 - La sécurité et l'estime en tant que besoins fondamentaux (selon A. Maslow)
 - La typologie des interlocuteurs
 - L'écoute active et passive (l'écoute professionnelle)
 - Les fondamentaux de l'argumentation
 - L'objection (répondre aux objections)
 - Mieux contrôler ses émotions
 - Les 15 techniques de la gestion des tensions au téléphone

