

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 : Profession téléacteurs Hotline

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Maîtriser la relation téléphonique pour valoriser et entretenir l'image de leur société
- Utiliser le téléphone pour consolider sa relation commerciale
- Répondre avec efficacité à tous types de demandes mêmes conflictuelles
- Apporter une réponse précise et rapide

PRÉ-REQUIS

- Aucun pré-requis nécessaire

PROGRAMME DE LA FORMATION

+ d'Infos

- La réception d'appels en hotline
 - Bien situer la mission d'un centre d'appels
 - Identifier le service attendu par l'interlocuteur
 - L'image virtuelle
 - La dialectique du téléphone professionnel
 - Le vocabulaire positif
- Traiter les demandes
 - Accueil et identification
 - Écouter la demande (développer l'attitude d'écoute)
 - Reformuler les attentes (comprendre et diagnostiquer la situation)
 - Proposer une solution
- Gérer l'entretien
 - L'assertivité (une main de fer dans un gant de velours)
 - Le timing d'un entretien
 - Poser les bonnes questions
 - L'argument (construire un argumentaire)
 - L'objection (gérer au mieux les objections)
- Maîtriser les situations fragiles
 - La sécurité et l'estime en tant que besoins fondamentaux (selon A. Maslow)
 - L'esprit d'équipe ou favoriser la cohésion d'un service soumis aux tensions quotidiennes
 - La typologie des interlocuteurs
 - Mieux gérer ses émotions
 - Les 12 techniques de la gestion des tensions au téléphone
- Faire remonter l'information utile
 - Identifier les FAQ (questions posées le plus fréquemment)
 - Formaliser les réponses adaptées

