



14H



500€

Net de taxe



27 et 28 novembre 2017

Possibilité de formation intra-entreprise

Horaires de la formation :

8 h 30 - 12 h 00
13 h 30 - 17 h 00

Renseignement / Inscription :

04 68 44 18 02
narbonne@sudformation.cci.fr

■ Objectifs généraux

- Mesurer et identifier les enjeux de l'accueil pour l'entreprise et le client
- Fidéliser le client et renforcer l'image positive de l'entreprise
- Prendre la mesure de son rôle dans la qualité du service rendu au client
- Renforcer son efficacité en adoptant des comportements adaptés
- Savoir orienter et conseiller le client et faire face aux situations délicates

■ Public / Prérequis

Formation destinée à toute personne assurant, ou appelée à assurer, des relations par téléphone, souhaitant professionnaliser ses pratiques et développer ses aptitudes à la communication

Le référent du centre de formation s'assurera du bon positionnement du participant

■ Contenu de la formation

1. La présentation

Présentation et attentes des participants

2. La qualité de service, l'impact du 1^{er} contact

La satisfaction du client, définition d'un référent commun sur le ressenti de chacun lors d'une communication téléphonique
La fonction d'accueil téléphonique
Enregistrement d'une simulation téléphonique pour analyser ce que l'autre entend lorsque le participant s'exprime au téléphone
Comparaison avec le référent définissant un appel de qualité.
Définition des axes de progrès à travailler

3. Les règles d'une communication efficace

Pour comprendre ce qui se joue dans une relation : recherche d'un langage commun
Notion de cadre de référence
Préférences cérébrales
Les obstacles de la communication
L'écoute active, les techniques de reformulation

4. Le déroulement de l'entretien téléphonique

Préparation : objectif, organisation, mise en condition
Présentation : forme et impact
Identification : montrer l'intérêt de la personne
Recherche du motif : comprendre le besoin
Analyse : technicité de la demande
Solution : réponse adaptée
Conclusion : passer un accord
Prise de congé

5. Le langage et le comportement

Posture, respiration, sourire, intonation, débit, articulation...
Phrase positive, présent, mots justes et précis, expressions parasites
Enregistrements pour appropriation des techniques

6. Les appels difficiles

Apprendre à s'affirmer pour se faire respecter et se respecter
Développer son assertivité
Face aux mécontents : Méthode de « l'Edredon »
Face aux agressifs : Méthode ERIC

■ Environnement pédagogique

- Pédagogie active et participative. Alternance d'apports et de mises en situation, études de cas, prise en compte des situations professionnelles des participants
- Documentation remise tout au long de la formation
- Matériel utilisé : salle pédagogique équipée, caméscope TV, ligne téléphonique

■ Modalités de validation et d'évaluation

- Évaluation par l'intervenant en fin de session dans le cadre de nos procédures assurance qualité : atteinte des objectifs de la formation et des acquis
- Évaluation par les participants en fin de session dans le cadre de nos procédures assurance qualité : atteinte des objectifs de la formation et de l'animation
- Validation par une attestation de formation, des acquis et des compétences

ACTIVATEUR de Talents

Sud Formation CCI Aude | Narbonne : Centre Roger Combet - ZI Croix Sud - 67 Av de Croix Sud - 11100 Narbonne
Tél. 04 68 44 18 02 - Fax 04 68 44 18 01 - narbonne@sudformation.cci.fr - www.formation-ccinarbonne.com

Sud Formation



CCI AUDE | NARBONNE



10 ans
DIPLOME
CERTIFICATION
2015 2017