

Module

Optimiser la relation client au téléphone

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Définir les leviers de la communication au téléphone
- Identifier les moyens de lever les obstacles à une bonne relation client au téléphone
- Mener une conversation téléphonique dans une optique de satisfaction client,

A qui s'adresse ce séminaire ?

Tous les collaborateurs en relation directe avec les clients

Durée : 1 jour

Renseignements :

Aude Borne

Tel : 01 47 54 96 40

Email : contact@memento-conseil.com

Programme

La communication

- Les règles de la communication
- Les obstacles à la communication, les filtres, les parasites
- L'impact de la communication verbale et non verbale
- Les relations: conscient/non conscient dans la communication
- Conséquences sur la relation téléphonique

Les moyens d'optimiser sa relation

- Le feed-back
- Le questionnement
- La réponse au client
- Les critères d'une bonne communication au téléphone

Mise en scène : ateliers de mise en situation et jeux de rôles enregistrés et débriefés sur la base d'une grille d'évaluation

Approche pédagogique

Phase amont

Diagnostic de votre contexte et personnalisation de nos modules

- prise de connaissance et appropriation de votre vocabulaire, de votre culture d'entreprise, de vos produits
- analyse des documents de travail, visite des points de vente, identification des points forts et des axes de progrès
- implication des participants, recueil des attentes de l'ensemble des acteurs concernés
- mise au point de supports et d'outils pédagogiques personnalisés

Formation

Travail des axes de progrès identifiés avec des modules interactifs, autour d'une triple dimension :

- le savoir-faire : pour garantir de meilleures pratiques et un passage à l'acte plus facile
- le savoir être : pour orienter encore davantage les comportements vers la satisfaction du client
- le mental : pour leur permettre de cultiver leur envie au quotidien

Définition de plans d'actions individuels transmis au manager

Phase aval

Suivi et mesure de l'impact des formations avec Mémonto Follow up, un outil pédagogique inédit

- mesure qualitative : applicabilité des méthodes sur le terrain, rapidité et efficacité de la mise en place, ...
- mesure quantitative : évolution des performances de vos équipes (prises de contact, taux de conclusion, ventes additionnelles, indicateurs internes)

Mise en perspective avec le suivi des plans d'actions individuels, des visites mystères, ...