



Objectifs

- *améliorer* l'efficacité de l'accueil téléphonique et en face à face par la confiance et l'aisance dans son expression et son comportement;
- *mieux adapter* l'attitude et le discours aux attentes de son interlocuteur;
- *valoriser* l'image de qualité de la société.

A qui s'adresse cette formation ?

A toutes personnes qui accueillent au téléphone et/ou en face à face de façon occasionnelle ou fréquente, de la standardiste aux dirigeants en passant par les secrétaires et tout le personnel de l'entreprise. De la TPE (Très Petite Entreprise) à la multinationale, nous sommes aujourd'hui tous concernés par la qualité optimale à donner à notre accueil et à notre relation-client au téléphone et/ou en face à face.

Prérequis

Etre déjà ou prochainement en contact au téléphone ou en face à face avec les clients.

Accueil et relation-client au téléphone et/ou en face à face

La présence, c'est être disponible et efficace

2 jours (14h)

Fondamentaux

Être présent, c'est accueillir, recevoir notre client en lui facilitant le contact avec l'entreprise. Nous sommes tous concernés. Voilà ce qu'il faut se dire et se répéter. Ce qui est vrai pour les grandes organisations l'est encore plus pour les PME.

Notre solution sur mesure

Cette formation comprend:

Validation des objectifs

- « téléphone » > Importance et enjeux de l'accueil téléphonique, véritable vitrine de l'entreprise.
- « face à face » > Rôle et mission de chacun en matière de satisfaction clients, prise de conscience de ce rôle.

Quelle est notre qualité d'accueil ?

Transmettre une méthodologie « téléphone »

Travailler sur le comportement (verbal) et acquérir les bons réflexes, prendre un appel; transférer un appel; prendre un message; gérer les appels difficiles, organiser sa réception d'appel.

Transmettre une méthodologie « face à face »

Donner une «bonne première impression» (verbal et non verbal, qualité et convivialité espace accueil), identifier le client au premier regard; découvrir les besoins et les motivations du client; proposer une solution; conclure positivement; mettre en œuvre un véritable service à l'égard du client.

1 mois après coaching

Entretien téléphonique pour revenir sur les engagements individuels de chacun, mesurer l'impact de l'intersession et répondre aux trois questions :

- > Qu'avez-vous mis en application ?
- > Quels ont été vos succès et pourquoi ?
- > Quels ont été vos échecs et comment y remédier ?