

Téléconseillers : développer ses compétences commerciales



RC-56 2 Jours (14 Heures)



Description

Téléconseiller, assistante commerciale, chargé d'accueil client, chacun participe à l'image de marque de l'entreprise par la qualité des contacts téléphoniques qu'il entretient avec ses clients. Le téléphone est un moyen de communication banalisé mais qui regorge de pièges insoupçonnés ! Cette formation à la relation client par téléphone met en évidence les 7 cadeaux à faire au client : 7 qualités clés pour éviter les erreurs qui peuvent être fatales et surtout, pour laisser aux clients un souvenir remarquable de sa prise en charge.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Toute personne ayant des contacts téléphoniques réguliers ou occasionnels avec les clients (services clients, ADV, SAV, comptabilité, logistique...).

Prérequis

Être déjà, ou prochainement, en contact téléphonique avec des clients.

Les objectifs de la formation

- Gérer efficacement tous les appels
- Traiter commercialement les situations difficiles
- Transmettre l'image d'une entreprise tournée vers la satisfaction du client

Programme de la formation

C comme Communicant

- Prendre en compte les particularités du téléphone.
- S'approprier les principes d'une communication efficace.
- Mise en situation Exercices de communication au téléphone.

A comme Ambassadeur

- Représenter son entreprise et ses produits.
- Valoriser son entreprise et soi-même : les 4 P.
- Mise en situation Exercice : les mots-clés pour valoriser son entreprise.

D comme Disponible

- Mise en situation Entraînement à la prise de contact.
- Donner envie au client.

E comme Écoute

- Identifier le besoin par un questionnement ciblé.
- Utiliser la reformulation pour installer la confiance.
- Mise en situation Entraînement au questionnement sur les cas des participants.

A comme Adhésion

- Communiquer pour convaincre.
- Valoriser la solution identifiée.
- Savoir transférer et mettre en attente.
- Mise en situation Entraînements : convaincre le client.

U comme Unisson

- Conclure la conversation en valorisant ce qui a été décidé et la suite à donner.
- Susciter la décision.
- Valider la satisfaction du client.
- Prendre congé avec cordialité.
- Mise en situation Exercice de conclusion d'appel.

X comme XXL dans les situations délicates

- Différencier insatisfaction, réclamation et conflit.
- Passer d'une situation problématique à une relation qui fidélise le client.
- Annoncer avec tact des modifications de délai de livraison, d'intervention du SAV, une hausse de tarif, réclamer un paiement.
- Mise en situation Entraînement sur cas difficiles. / Exercice de synthèse : le "Maîtrisetout".