

Programme : Fondamentaux pour Téléconseillers

Formateurs : Formateurs experts

Objectifs

- ✓ Appliquer les techniques de la Relation client à Distance
- ✓ Savoir gérer les appels entrants dans toutes situations
- ✓ Gérer des dossiers clients en situation multi-canal
- ✓ Apporter une assistance, un service, un dépannage
- ✓ Gérer les situations et argumenter positivement
- ✓ Mettre en application les discours spécifiques en fonction des cas adaptés
- ✓ Mise en pratique des logiciels spécifiques client, des produits proposés et aux outils à utiliser

Public / Pré requis

Tout public

Connaissances générales en informatique, aisance relationnelle, bonne expression écrite et orale

Moyens et méthodes pédagogiques

Alternance d'exposés théoriques et d'exercices pratiques

QCM de vérification connaissances tout au long de la formation, jeux de rôles, études de cas

Salles de cours, supports de cours, paperboard, supports informatiques

Programme

Les outils informatiques « téléconseiller »

- Le détail d'un compte
 - Les informations contractuelles
- Cycle d'une facture
 - Aperçu d'une facture, moyens de paiement, les blocages

Les fondamentaux de la communication téléphonique

- Le savoir être
- Le langage verbal :
 - Voix, débit, rythme, intonation, volume, vocabulaire adapté
 - Les expressions propres à la communication téléphonique
 - Le langage positif et les formulations positives
- Mettre en valeur l'image de l'entreprise

Savoir se présenter en respectant la charte de l'accueil de l'entreprise et identifier son interlocuteur

- Techniques de présentation
- Savoir décliner plusieurs chartes d'accueil
- Savoir utiliser la charte d'accueil adaptée
- Collecte systématique des renseignements utiles sur son interlocuteur pour ouvrir la page écran correspondante (fiche client)

Les techniques de gestion d'un entretien téléphonique

- L'assertivité, la directivité, l'empathie
- L'écoute active :
 - le questionnement (questions fermées, ouvertes...)
 - la reformulation
- Savoir réaliser un compte rendu

Savoir gérer des dossiers clients en situation multi-canal

- Identifier des informations pertinentes
- Détermination des éléments subjectifs et objectifs de la demande
- Proposer une solution qui est acceptée et validée par le client
- Réaliser des traitements conformes aux attentes client et de la politique d'entreprise, dans un délai respecté
- Vérifier la satisfaction client
- Enregistrer les informations indispensables aux dossiers

Apporter une assistance, un service, un dépannage

- Traiter la demande majoritairement dès le premier appel
- Permettre un diagnostic précis par le biais d'un questionnement adapté
- Respecter les limites de sa responsabilité (ne pas dépasser ses connaissances, son poste)
- Vérifier la satisfaction du client
- Mettre à jour le dossier client

Traiter les situations difficiles :

- La sécurité et l'estime en tant que besoins fondamentaux (selon A. Maslow)
- La typologie des interlocuteurs
- L'écoute active et passive (l'écoute professionnelle)
- Les fondamentaux de l'argumentation
- L'objection (répondre aux objections)
- Rester positif dans la réclamation
- Mieux contrôler ses émotions
- Maintenir la relation avec son interlocuteur
- Négocier si nécessaire