

INSERER VOTRE LOGO

MIEUX COMMUNIQUER AU TELEPHONE

LIVRET DU STAGIAIRE

Durée : 1 jour

(Insérez votre propre page de garde)

INSERER VOTRE LOGO

PRODUIT DEMO



Ceci est un extrait de notre module
« *Mieux communiquer au téléphone* ».

Pour obtenir la formation complète, rendez-vous
sur notre site www.teraformation.com

SOMMAIRE MIEUX COMMUNIQUER AU TELEPHONE

PARCOURS

ACTIVITÉS

ETAPE 1 : Comprendre les attentes des interlocuteurs

- p.3 ... Quel est l'intérêt des compétences téléphoniques ?
- p.4 ... Quelles sont les attentes des clients ?
- p.6 ... Comment satisfaire le client ?

ETAPE 2 : Gérer les émotions et garder le contrôle

- p.9 ... Comment utiliser l'intelligence émotionnelle ?
- p.10 ... Comment faire preuve d'empathie ?
- p.11 ... Quels sont les principes à respecter ?

ETAPE 3 : Gérer les appels de façon optimale

- p.14 ... Comment obtenir rapidement les bonnes informations ?
- p.15 ... Comment gérer un appel en fonction du contexte ?
- p.19 ... Comment traiter efficacement les appels ?

ETAPE 4 : S'adapter au profil des interlocuteurs

- p.29 ... Quels sont les différents profils ?
- p.30 ... Comment gérer les appels en fonction des profils ?
- p.32 ... Comment gérer les profils difficiles ?

p.1 ... ACTIVITÉ : vos objectifs

p.12 ... ACTIVITÉ : Pratiquer l'empathie

p.21 ... ACTIVITÉ : Gérer l'appel téléphonique

p.25 ... ACTIVITÉ : Mettre en attente

p.33 ... ACTIVITÉ : Les différents types d'interlocuteurs

SOMMAIRE MIEUX COMMUNIQUER AU TELEPHONE

PARCOURS

ACTIVITÉS

ETAPE 5 : Fournir des informations claires et utiles

p.34 ... Quelles sont les erreurs à éviter ?

p.35 ... Quels sont les principes à respecter ?

ETAPE 6 : S'exprimer avec qualité

p.40 ... Comment contrôler son expression ?

p.42 ... Comment adopter la bonne attitude ?

p.45 ... Comment s'assurer d'avoir été compris ?

ETAPE 7 : Savoir écouter pour mieux comprendre les besoins

p.49 ... Comment les clients s'expriment-ils ?

p.50 ... Comment réagir en fonction de la façon dont s'exprime le client ?

p.52 ... Quels sont les principes d'une bonne écoute ?

p.36 ... ACTIVITÉ : Mieux communiquer

p.44 ... ACTIVITÉ : La forme affirmative

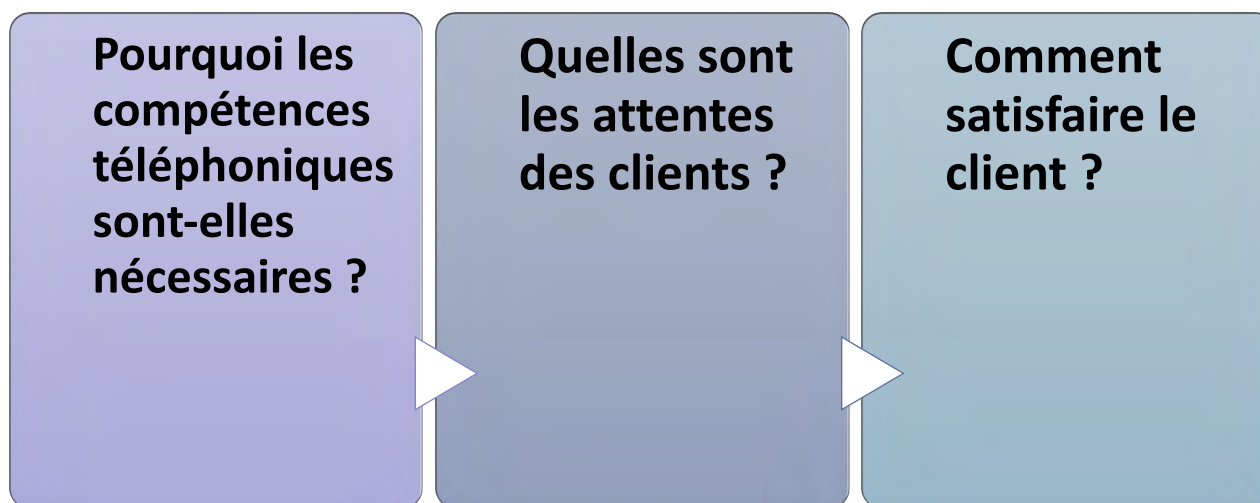
p.46 ... ACTIVITÉ : Analyser un scénario - Client en colère

p.47 ... ACTIVITÉ : Analyser un scénario - Panne système

p.53 ... CORRIGÉS

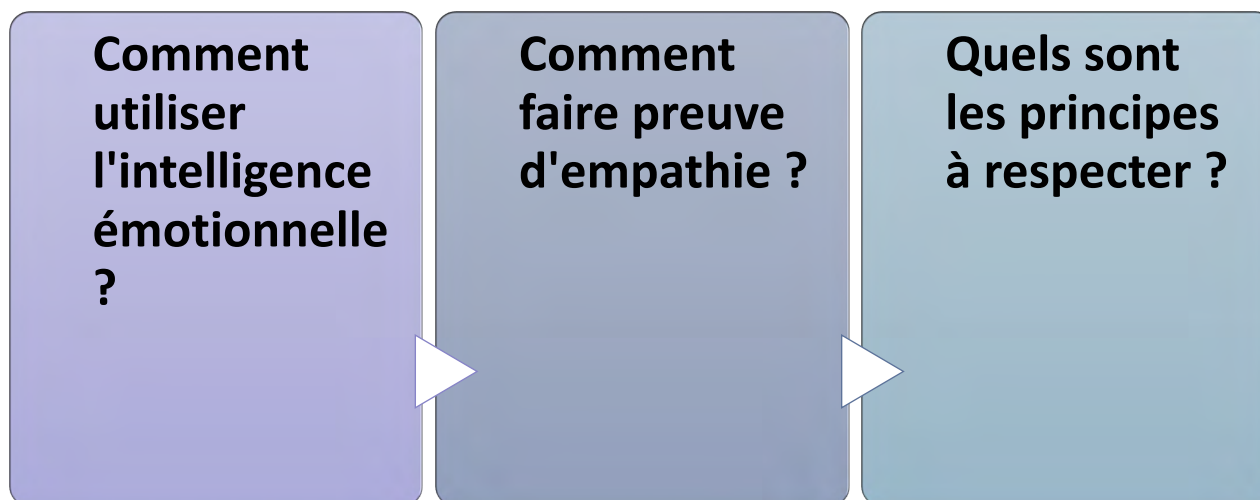
ETAPE 1 :

Comprendre les attentes des interlocuteurs



ETAPE 2 :

Gérer les émotions et garder le contrôle en situation difficile



ACTIVITÉ : Pratiquer l'empathie

Formuler des réponses empathiques aux remarques des clients.

Remarque du client :	<i>« La machine à laver que je vous ai achetée s'est mise à fuir dès la première utilisation et a complètement inondé ma cuisine. »</i>
Votre réponse :	<hr/> <hr/> <hr/>
Remarque du client :	<i>« Ça ne va pas du tout avec le climatiseur que vous m'avez installé, non seulement il coule mais en plus ma facture d'électricité a quasiment doublé ! »</i>
Votre réponse :	<hr/> <hr/> <hr/>
Remarque du client :	<i>« Votre machine a avalé ma carte de crédit pour je ne sais quelle raison et j'ai loupé mon train ! »</i>
Votre réponse :	<hr/> <hr/> <hr/>

ETAPE 3 :

Gérer les appels de façon optimale et laisser une impression positive

Comment obtenir rapidement les bonnes informations?

Comment gérer un appel en fonction du contexte ?

Comment transférer un appel avec efficacité ?

PRODUIT DEMO



Ceci est un extrait de notre module
« *Mieux communiquer au téléphone* ».

Pour obtenir la formation complète, rendez-vous
sur notre site www.teraformation.com

INSERER VOTRE LOGO

CORRIGÉS

 **ACTIVITÉ : Les différents types d'interlocuteurs**

Analyser chacun des dialogues et répondre aux questions.

Dialogue n°1 :

« Bonjour Louise c'est Laurent. Comment ça va ? J'ai entendu dire que vous ouvriez une succursale dans le nouveau centre commercial. Les affaires se portent bien à ce que je vois. C'est terrible ce qu'il se passe en ce moment à Bratville, ils ont encore été victimes d'inondations ce week-end, vous avez vu ça ? En plus ... » [*Le client continue de parler*]

De quel type de client s'agit-il ?

Bavard

Quelle stratégie utiliseriez-vous pour gérer l'appel ?

Approuvez ce qu'ils disent rapidement afin de ne pas paraître impoli puis passez rapidement au sujet qui vous concerne.

Quelle serait votre réponse ?

« Bonjour Laurent, je vais bien, merci beaucoup. Oui, j'en ai entendu parler au journal télévisé, c'est incroyable. En quoi puis-je vous aider aujourd'hui ? »

Dialogue n°2 :

« Je suis choqué par l'augmentation de vos tarifs. Comment pouvez-vous faire ça ? C'était déjà trop cher. Vous dites êtes bons en vente, si augmenter ses tarifs c'est être un bon en vente alors je dois commencer à m'interroger sur vos pratiques. Je veux que vous me vendiez les produits au même prix que l'an dernier, je ne paierai pas un centime de plus ! »

De quel type de client s'agit-il ?

Exigeant

Quelle stratégie utiliseriez-vous pour gérer l'appel ?

Éviter d'argumenter.

Quelle serait votre réponse ?

« Merci pour vos commentaires sur nos tarifs. Nous apprécions réellement que vous partagiez avec nous votre point de vue. Bien entendu, nous n'avons pas augmenté nos tarifs sans raison mais notamment parce que les coûts de production ont eux aussi augmenté. Cela va être compliqué de vous faire l'ancien tarif mais laissez-moi voir ce que nous pouvons faire pour vous. D'abord, dites-moi quels sont les produits qui vous intéressent ? »

INSERER VOTRE LOGO

Dialogue n°3 :

Le client : « Bonjour, je suis intéressé par vos climatiseurs ... [*silence*] pouvez-vous m'en parler ? »

Vous : « Vous fournir des informations ? »

Le client : « Oui. » [*Silence*]

De quel type de client s'agit-il ?

Passif

Quelle stratégie utiliseriez-vous pour gérer l'appel ?

Poser des questions spécifiques pour obtenir le maximum de détails et aider le client à parler de ses besoins. Alternier les questions ouvertes et fermées pour optimiser au mieux l'échange d'informations.

Quelle serait votre réponse ?

Vous : « Où est-ce que vous prévoyez d'utiliser le climatiseur ? »

Le client : « Dans la maison. »

Vous : « Nous avons différents modèles pour la maison, avec des capacités différentes pour répondre aux besoins. Pour quelle pièce ce serait exactement ? »

Le client : « Je ne sais pas encore, les chambres certainement. »

Et continuez avec une série de questions fermées de préférence pour cibler de plus en plus le besoin. Le client ne sait pas forcément ce qu'il veut et c'est à vous de découvrir ses besoins.

PRODUIT DEMO



Ceci est un extrait de notre module
« *Mieux communiquer au téléphone* ».

Pour obtenir la formation complète, rendez-vous
sur notre site www.teraformation.com