

OBJECTIFS

- Améliorer sa prestation de service au téléphone.
- Véhiculer l'image de sa société, au travers des relations téléphoniques et des prises de R.V. commerciaux.

PROGRAMME

Les caractéristiques d'une communication téléphonique

- Les avantages et les contraintes propres au téléphone.
- Les exigences des interlocuteurs externes et internes.
- L'image de l'entreprise au travers du téléphone.
- Les lois de la communication : l'émetteur et le récepteur, le message, la réaction au message.
- Les mots, la voix : améliorer son langage et jouer de sa voix.

Préparer les appels téléphoniques : fixer les objectifs

- Les fichiers
- Le guide d'entretien : argumentaire, cahier d'objections
- Préparation et organisation des appels
- Rédaction de la fiche contact

Prendre des rendez-vous par téléphone

- Présentation, phrase d'accroche
- Développement, proposition alternative du RV
- Réponse aux objections
- Confirmation de l'entretien

PEDAGOGIE

Ce module utilise des approches pratiques :

- Mises en situations, exercices, Training et simulations téléphoniques à partir de guides d'entretiens et de réponse aux objections.

Moyens mis à disposition :

- Un téléphone pour la prise de rendez-vous

EVALUATION DES ACQUIS

-
-
-

Public visé :	Durée :
Niveaux :	Accessibilité :
Prérequis :	Tarif :

Accessibilité aux personnes en situation de handicap :

Pour les candidats dont la situation le nécessite, notre référente handicap est disponible pour envisager les possibilités d'aménagement de la formation et/ou de la certification à travers un projet personnalisé de formation.

Notre référente handicap : M. Karine RISSEL - Tél : 04.93.68.36.97

- Les stagiaires participant aux formations sur leur lieu de travail, la mise en place des moyens techniques relatifs à l'accueil des personnes présentant un handicap est à la charge de l'établissement d'accueil.
- Les moyens d'encadrement seront adaptés en fonction du handicap du stagiaire afin de répondre au mieux à celui-ci et d'offrir une formation de qualité.

- Le référent de l'établissement client devra nous faire part en amont de la participation d'un stagiaire en situation de handicap afin que les solutions les plus adaptées puissent être mises en œuvre.