

Formation Optimiser la relation client par téléphone

Objectifs de la formation relation client téléphone

Un appel bien géré limite les risques de dérapage. La découverte des besoins et motivations des interlocuteurs est un élément essentiel de la « relation client ». Il s'agit tout autant de résoudre des problèmes que de comprendre, rassurer, valoriser, prendre en charge la demande et gagner la confiance du client. Cette formation relation client permet au participant de :

- Optimiser la prise en charge des appels clients,
- Renforcer son aisance et se sortir habilement des situations délicates.

À qui s'adresse cette formation ?

Public :

Cette formation relation client s'adresse aux hotlines, informaticiens et toute personne gérant des demandes clients par téléphone.

Prérequis :

Aucun

Contenu du cours relation client téléphone

Développer une démarche qualité



ITgate

Training

Your Gateway to Excellence

Identifier les attentes clients. Analyser les enjeux de la relation client. Les spécificités de la relation téléphonique. Développer une démarche de résolution de problèmes. Appliquer les règles d'or de la gestion d'appel entrant : comprendre, rassurer, agir.

Appliquer au quotidien la relation client

Maîtriser les étapes de l'entretien téléphonique : - Accueillir, - Identifier la demande, - La prendre en charge, - Valider la compréhension et la satisfaction, - Conclure. Gérer les situations « délicates » au téléphone : - Faire accepter des délais de réponse, - « Vendre » un refus partiel ou total, - Accepter d'être critiqué...

Travaux Pratiques

Pédagogie active : jeux de rôle filmés, jeu pédagogique. Prise de recul : identification de ses points forts et axes de progrès. Outils : guide d'entretien et fiches repères