

Maj Mar2024

OBJECTIFS

- Développer son assertivité et sa confiance
- Savoir qualifier et orienter les appels entrants
- Savoir communiquer positivement et mener un entretien structuré
- Être capable de faire face à des situations difficiles au téléphone

PUBLIC

Administration des Ventes , Service Clients

Pre requis : exercer une fonction de vente par téléphone

Modalités pédagogiques

- Pédagogie active et participative
- Autodiagnostic
- Exercices de communication
- Des mises en situations et traitement de cas concrets issus du quotidien des stagiaires
- Des illustrations et exemples contextualisés
- Démonstration

Moyens techniques et d'encadrement

Supports remis aux stagiaires
Formateur expert en management d'équipes télé-commerciales avec une pratique opérationnelle de 17 ans.

Suivi des apprentissages

Diagnostic initial, interactivité, exercices, debriefs , évaluations successives

Durée de la formation : 1 jours

Modalités : intra

Format : Présentiel

PROGRAMME

Positionnement à l'entrée

L'assertivité et la confiance en soi

Comprendre ses forces et ses points de progrès
L'impact de l'environnement
Qu'est-ce que l'assertivité
Savoir gérer son stress et le transformer en énergie

Savoir analyser une situation sur des appels entrants

Analyser une situation par la méthode de raisonnement opérationnel
Les éléments à prendre en compte lors de la prise de décision
Savoir écouter et faire parler
Les techniques de reformulation
Savoir détecter les signaux de non compréhension potentielle
Exercices contextualisés

Etablir un climat positif, pour mener ses entretiens téléphoniques

Apport de méthodologie:
le poids des mots, du sourire, de l'humour...
L'importance de la communication non verbale
Se mettre en phase avec son interlocuteur
Entraînement par mises en situation
Démonstration

Se muscler pour gérer des situations difficiles

Savoir dire non, défendre une position sans se justifier
Gérer efficacement une personne exigeante, vindicative,
Entraînement à la gestion de situations difficiles
Savoir construire son script adapté aux situations spécifiques
Application des méthodes
Evaluation finale

Pour tous renseignements

Connexio RH Formation

6 Rue Andre Gide 75 015 Paris

Tel : 01.43.55.05.81

contact@connexio-rhformation.com

