

LA RELATION TELEPHONIQUE EN CENTRE D'APPEL

Durée de la formation :

2 jours soit 14 heures en formation

Horaires de formation :

08h45 - 12h30 / 13h45 – 17h00

Pré-requis :

Approche commerciale, culture relationnelle

Objectifs :

Conforter l'approche relationnelle et commerciale

Cours suivant :

Les Objections

Les bases de la vente

Améliorer sa communication

La prospection en centre d'appel

Les bases de la relation téléphonique en réception d'appels

- L'accueil et le premier contact
- les techniques de découverte et de prise en charge pour connaître et découvrir les attentes et motivations du client, afin de mieux y répondre,
- le discours au téléphone (ses règles, ses contraintes) :
- la règle des temps,
- le choix des mots,
- les comportements et attitudes.
- l'empathie,
- l'écoute active.

Le traitement des objections

- Identifier la nature
- Construire le chemin du dialogue
- Maîtriser les techniques
- Adapter son style à son interlocuteur

Optimiser son entretien

- Maîtriser l'entretien : rester le « maître à bord ».
- Adopter les différentes attitudes constructives, selon les situations.
- Etre directif, tout en restant convivial, souple et diplomate.
- Choisir les mots et le ton adaptés.

Vendre sur appel entrants

- Le système de détection des attentes
- Questionnement fermé ou ouvert, les bonnes techniques
- La détection des moments de conclusion
- Le closing

Adopter des attitudes de service

- Dégager un climat constructif et personnalisé.
- Adopter en permanence un discours, un ton, des attitudes orientés client.
- Montrer sa disponibilité.
- Gérer son stress.

Une formation destinée à tous ceux qui travaillent en centre d'appel avec une majorité d'appels entrants.

Pour vous inscrire

Tel : 04 78 14 19 19

Email : amra.info@atoutmajeur-ra.com

Renseignement et planning des formations :

www.atoutmajeur.com