



EFFICACITÉ
SERVICE À LA CLIENTÈLE

Habiletés téléphoniques pour s'occuper du client



RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX



FORMAT

- Intra-entreprise



DURÉE

La formation se déroule en une demi-journée (3 heures).

(Le contenu et la durée de cette session peuvent être adaptés pour la formation sur mesure en entreprise.)



PUBLIC CIBLE

Cette formation s'adresse au personnel de première ligne et au personnel de soutien, qui doivent traiter avec des clients au téléphone, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de leur organisation.



APPROCHE PÉDAGOGIQUE

Modèle d'apprentissage en classe dirigé par un formateur, au rythme du groupe, avec activités pratiques structurées. Les cas et expériences des participants servent de support aux travaux de mise en application des acquis de la formation.

Approche personnalisée et hautement interactive, les groupes sont limités à 15 participants



LANGUE

Disponible en:

- Français
- Anglais



CERTIFICATION

Attestation de formation

Emploi
Québec



Tél. : 514-365-8397



Fax. : 514-365-8940



info@solutionsandco.com



www.solutionsandco.com

DESCRIPTION

Cette formation intitulée **Habiletés téléphoniques pour s'occuper du client** a été élaborée dans l'optique d'une formation approfondie sur la facette du service à la clientèle au téléphone. Elle vise à aider les participants à mieux décoder les messages et le langage du client, ainsi qu'à identifier et traiter les appels téléphoniques. Les participants verront les caractéristiques d'une image professionnelle, telle l'étiquette téléphonique ainsi que les techniques de communication. Ils perfectionneront leurs habiletés d'écoute afin de mieux répondre aux requêtes de la clientèle. Ils ressortiront avec une meilleure compréhension de ce qu'est le service téléphonique de qualité.

OBJECTIFS

PERMETTRE AU PARTICIPANT DE :

- Porter attention à son professionnalisme au téléphone ;
- Perfectionner les habiletés communicationnelles au téléphone.

CONTENU

INTRODUCTION

- Une opportunité
- Définir le service à la clientèle
- Attentes raisonnables
- Une chaîne est aussi solide que son maillon le plus faible

LES HABILÉTÉS COMMUNICATIONNELLES

- Communiquer
- Le langage verbal, non-verbal et para-verbal au téléphone
- Cinq qualités d'une bonne voix téléphonique

LES ÉTAPES D'UN APPEL DE QUALITÉ

1. Être prêt au contact client
2. Prise de contact
3. Analyse de la situation
4. Établir une entente
5. Traiter la situation
6. Conclusion

GESTION DES CLIENTS EN FONCTION DE LEUR PROFIL

PLAN D'ACTION PERSONNEL