

Méthode / Organisation I : Gestion des appels entrants

+ Communication efficace

- Comprendre les principes de la communication
- Cerner les particularités du téléphone
- Adopter le comportement adéquat au téléphone
- Choisir les mots appropriés

+ Réception d'appels

- Assurer un accueil de qualité
- Soigner son message d'accueil
- Ecouter activement
- Message à dévoiler en fonction de l'appelant
- Invitation à rappeler en fonction de l'appelant
- Comportement à adopter au téléphone

+ Contenu de l'appel

- Typologies des appels
- Identification de l'appel
- Listing des choix possibles

+ Notification de l'appel

- Eléments à noter
- Accusé de réception

+ Gérer un appel difficile

- Erreurs à éviter
- Gérer un interlocuteur mécontent
- Filtrer avec tact et assurance

Objectif

Maîtriser l'outil téléphone

Diminuer le stress lié à un plus grand professionnalisme

Augmenter l'efficacité

Améliorer le suivi des appels

Public

Tout professionnel en relation téléphonique avec la clientèle

Durée

1/2 journée