



Cours : **Communication avec le client – Niveau 1**

Thématique: Gestion de la relation client (GRC)

Techniques de communication Au téléphone

Qui a dit que parler et répondre au téléphone c'était simple ? Quoi de plus banal de nos jours ? Et pourtant, entre croire et savoir utiliser à bon escient la communication par téléphone, ce n'est pas toujours aussi simple qu'il y paraît !

Dans les entreprises, tous les services peuvent être en contact téléphonique avec les clients, les fournisseurs, les partenaires. A travers sa manière de répondre, chaque collaborateurs véhicule, lors de chaque appel, une image plus ou moins positive de son entreprise, de son service et de soi-même.

En mettant à votre profit une riche expérience de plusieurs années dans le domaine de la communication au téléphone dans divers types d'interventions comme l'hôtellerie, les call center et les PME, nous vous convions, au travers de ce cours, à vous faire partager comment et en quoi la maîtrise d'une communication qualitative au téléphone peut considérablement influencer positivement l'image de votre société et faciliter vos contacts.

Objectifs : A la fin de la formation, le participant sera capable de :

- De reconnaître les enjeux professionnels et personnels d'une communication qualitative
- D'utiliser les techniques d'entretien au téléphone
- De s'exprimer clairement et positivement / de choisir des formulations Gagnantes
- D'adopter des attitudes de service pour optimiser ses contacts

Cours : Communication avec le client – Niveau 1 (suite)

Contenus :

- Les enjeux d'un contact téléphonique de qualité
- Les éléments fondamentaux d'une bonne communication
- Les moyens de communications
- Création d'un fil rouge d'entretien personnalisé
- Les règles du discours ou comment s'exprimer de manière claire et positive
- Les attitudes de service

Public et Pré-requis :

- Collaborateurs, cadres, réceptionnistes, téléphonistes, assistant-e-s, agents de call center, toute personne en contact régulier par téléphone avec des clients, des fournisseurs, des partenaires.
- Ouvert à tous sans pré-requis

Durée et Lieu : Demi journée (4h) – A définir

Prix : Principe du forfait selon le nombre de participants et le besoin de l'entreprise

Votre Team AskFor