

Réussir ses appels téléphoniques

Comprendre les écueils du téléphone

360 Euros

Salariés : prise en charge possible par les organismes de financement de formation (O.P.C.A. Organismes Paritaires Collecteurs agréés).

Prérequis

Aucun.

Durée et horaires

2 jours (14 heures)

de 9h à 12h30 et
de 13h30 à 17h00

Objectif général

Gérer efficacement tous les appels téléphoniques afin de transmettre l'image d'une entreprise tournée vers la satisfaction client.

Objectifs Pédagogiques

- Gérer efficacement tous les appels téléphoniques
- Connaître les spécificités de la communication téléphonique
- Maîtriser les techniques adaptées aux entretiens téléphoniques
- Adapter son attitude pour une relation Gagnant/Gagnant
- Maîtriser les situations particulières

Renseignements inscription

Pour en savoir plus, contactez

vos conseillers au **02 47 25 24 36**

1^{ère} journée :

Analyser les spécificités de la communication par téléphone

- Appliquer les principes de la communication
- Maîtriser le para verbal : rythme, ton, expression de la voix
- Choisir son vocabulaire
- Identifier l'importance du silence
- Maîtriser les fondamentaux d'un accueil téléphonique : filtrage, mise en attente, transfert, répondeur

Maîtriser ses entretiens téléphoniques

- Savoir accueillir et identifier un client ou prospect avec professionnalisme
- Identifier les attentes et l'objet de l'appel en utilisant les techniques de questionnement
- Travailler sa reformulation pour valider votre compréhension de la demande
- Adapter sa réponse en fonction de la demande

2^{ème} journée :

Adapter son attitude pour une relation Gagnant/Gagnant

- Développer son attitude d'écoute
- Développer son empathie
- Renforcer son assertivité

Maîtriser des situations particulières

- L'accueil téléphonique
- La vente en réception d'appel
- La prise de rendez-vous en prospection
- La vente en émission d'appel
- La gestion des réclamations

Réussir ses appels téléphoniques

Comprendre les écueils du téléphone

Méthode et moyens pédagogiques

Apports théoriques et techniques.

Echanges, analyses et mises en pratique avec des exercices de simulation et jeux de rôles basés sur l'expérience des participants. Apporter son mobile.

Documents remis

Des documents de synthèse sont remis, ils reprennent toutes les notions abordées dans la formation.

Public

Chefs d'entreprise (artisans, commerçants, ...), conjoints, salariés ...

Nombre de participants

8 à 10 stagiaires

Dispositif d'informations et de positionnement des stagiaires

Un entretien **individuel est proposé** pour évaluer le besoin du stagiaire et l'orienter sur un parcours formation adapté.

Il est remis à chaque futur stagiaire **un programme détaillé**, les dates, les conditions financières de la formation, un bulletin d'inscription ou une convention de stage.

Un **questionnaire est complété en amont** pour chaque futur stagiaire, pour identifier son parcours passé, définir son objectif, positionner ses attentes afin de personnaliser et individualiser la formation. Ce questionnaire est ensuite confié au formateur. Toute information demandée à un stagiaire a un lien direct avec la formation et **reste confidentielle**.

Prise en compte de l'appréciation des stagiaires

Une **boîte de réclamations suggestions** est à la disposition de tous les visiteurs, à l'accueil général de la CMA 37.

Lors de la dernière séance de la formation il sera demandé à chaque stagiaire de compléter **une enquête de satisfaction** sur le déroulement de la formation. Avec l'appui externe de la société **Formetris un questionnaire à « chaud »** est envoyé dans les 10 jours **puis un questionnaire à « froid »** dans les 2 mois après la formation.

Evaluation des acquis de la formation

A la fin de la formation il est remis **une attestation** pour mesurer l'atteinte des objectifs pédagogiques, formulés en terme de « être capable de ». Elle **mesure les capacités développées en formation**, qui pourront être mises en oeuvre dans une situation sociale ou professionnelle, en fonction de l'environnement de l'entreprise. Cette évaluation est élaborée par le formateur à partir des situations pédagogiques utilisées et impliquant le stagiaire.

Suivi Post Formation

Un suivi individuel peut être proposé. Le formateur intervient pour vous aider à mettre en place les outils et les méthodes étudiés. Le coût supplémentaire est facturé directement à l'entreprise (devis à demander).

Bilan Pédagogique du stage

Le formateur établit un bilan pédagogique synthétique qui est transmis pour validation au responsable du service ou au coordinateur pédagogique.

Renseignements inscription

Pour en savoir plus, contactez

vos conseillers au **02 47 25 24 36**

CMA37 : 36-42 Route de Saint-Avertin - CS 50412- 37204 TOURS CEDEX
N° de déclaration d'existence : 24-37PO-01237- N°SIRET : 1837 0002 000013
Email : formation-continue@cm-tours.fr - site internet : www.cma37.fr

Département Formation Continue
Chambre de Métiers et de l'Artisanat d'Indre-et-Loire

