Ofeli

Accélérateur de compétences

ACCUEIL TELEPHONIQUE



Présentation

Aujourd'hui, les installations téléphoniques sont devenues, au même titre que vos équipements informatiques, de véritables outils de travail qui vont vous aider à développer la productivité de vos collaborateurs et l'image que vous donnez de votre entreprise à l'extérieur.
L'accueil téléphonique donne de vous même et de votre entreprise une image très précise. Cette image peut être… positive : gaie, ouverte, dynamique, efficace, sympathique, bien organisée… ou négative : vieillotte, terne, endormie, passive, antipathique, mal organisée… Il est donc important de bien maîtriser la réception d'appel

Durée : A déterminer au travers d'un audit personnalisé
Objectifs : Selon Audit
Pré requis : Aucun
Public : Tous

Programme

REGLES DE BASE DE LA COMMUNICATION TELEPHONIQUE

Les caractéristiques et contraintes propres au téléphone
Les principes de l'entretien téléphonique
La prise de contact : un moment clé
Trouver le vocabulaire de sa meilleure présentation
Utiliser tout son potentiel verbal
Percevoir l'état d'esprit de l'interlocuteur

ACCUEILLIR EFFICACEMENT

le processus d'accueil, ses différences essentielles avec l'émission d'appels
Les réflexes de la prise en charge
Filtrer élégamment, savoir faire barrage
Faire patienter sans faire attendre
Transmettre efficacement un appel et prendre un message pertinent

LE DIALOGUE

Attitudes et comportements
nier le questionnement pour faire parler et mettre en confiance
Ecouter pour comprendre la vraie demande
identifier les points essentiels et prendre des notes
traiter la demande, exploiter l'appel
proposition constructive
prendre congé
Communiquer à son interlocuteur le sentiment qu'il est compris
Préparer son entretien avant un appel
Bien utiliser le répondeur ou la messagerie vocale

SATISFAIRE

Gérer les différents types d'interlocuteurs
Les attitudes à adopter face aux différents interlocuteurs
Assurer un accès rapide à l'information utile
Gérer les situations d'appels multiples
Utiliser toutes les fonctions du téléphone
Améliorer la qualité du service rendu

LES CORRESPONDANTS DIFFICILES

Désamorcer une tension
Canaliser un interlocuteur bavard ou insistant
Calmer une personne en colère
Faire face aux incivilities

Demande de Devis ou Renseignement

OFELI SPE - SARL de 7500€ - 17 rue des Messageries 75010 Paris
Tel : 01.71.19.40.65 Fax : 01.71.19.40.69
Siret : 510 213 614 00017 Numéro de déclaration : 11 75 44053 75
Numéro de TVA Intra Communautaire FR6051023614
www.ofeli.fr