

Accueillir vos clients au téléphone

Introduction

- ✓ Avantages et inconvénients du téléphone
- ✓ Les impératifs de la communication au téléphone
- ✓ Communication et image de marque

Savoir structurer l'appel d'un client

- ✓ Les phases essentielles d'un appel
- ✓ L'intérêt de structurer un appel
- ✓ Une formule magique : BDRP

Optimiser son discours

- ✓ Etre clair et précis
- ✓ L'importance des temps utilisés
- ✓ Bien choisir ses mots
- ✓ Etre positif

Créer une atmosphère agréable

- ✓ Savoir sourire
- ✓ L'écoute
- ✓ La voix
- ✓ Personnaliser l'appel
- ✓ La reformulation
- ✓ La directivité
- ✓ L'empathie

Bien gérer une objection

- ✓ Les objections fondées
- ✓ Les objections non fondées
- ✓ Savoir rebondir et garder la main

5PM **CONSULTING**

18 rue de Regardet

46500 Gramat

Site : www.5pmconsulting.com

E-mail : contact@5pmconsulting.fr

Tél : 09 88 77 61 68

Fax : 09 88 77 61 69

S.A.R.L au capital variable de 5000 euros

Registre du Commerce et des sociétés : CAHORS 508 757 838

NAF : 7022Z - TVA Intracommunautaire : FR 6050875783800018