

Comment mieux accueillir nos clients au téléphone ?

A qui s'adresse cette formation ?

Cette formation commerciale pratique et intensive pour mieux accueillir nos clients au téléphone s'adresse à tous ceux qui répondent au téléphone de façon occasionnelle ou répétitive, de la standardiste aux dirigeants en passant par les secrétariats et tout le personnel de l'entreprise. De la TPE (Très Petite Entreprise) à la multinationale, nous sommes aujourd'hui tous concernés pour améliorer la qualité de notre accueil téléphonique. Nous ne pouvons plus nous permettre de perdre en moyenne 23% de nos appels entrants pour des temps d'attente trop longs, de mauvais aiguillages, des postes occupés ou un standard saturé.

Quels en sont les objectifs ?

Maîtriser les méthodes et les techniques de réception d'appel téléphonique qui donnent l'image d'une entreprise tournée vers la satisfaction de ses clients :

- « Arrêtons de faire attendre nos clients et prospects »,
- « Arrêtons de faire des réponses anti-commerciales »,
- « Arrêtons de perdre des clients acquis difficilement ».

Quel est l'itinéraire magique de cette formation 100% pratique et intensive ?

-1/ Valider l'objectif du stage :

Importance et enjeux de l'accueil téléphonique, véritable vitrine de l'entreprise,
Quelle est notre qualité d'accueil téléphonique ?
Le téléphone : ses qualités, ses contraintes et ses exigences.

-2/ Transmettre une méthodologie :

Prendre un appel :

- Etre prêt à recevoir un appel,
- Savoir se présenter et présenter sa société; quelques principes de « savoir-vivre »,
- Identifier son interlocuteur avec tact et précision,
- Comprendre l'objectif de l'appel et déterminer les besoins,
- Saisir toutes les opportunités pour créer ou consolider la relation commerciale,
- Concrétiser l'appel par un résultat concret,
- Conclure commercialement.

Transférer un appel :

- Au bon interlocuteur,
- Savoir faire patienter en utilisant les bons mots sans faire attendre,
- Connaître les possibilités et le fonctionnement de son téléphone,
- Savoir transmettre rapidement au destinataire de l'appel toutes les informations importantes.

Prendre un message :

- Précis et adapté aux destinataires,
- Savoir être au courant,
- S'engager personnellement auprès de l'interlocuteur à bien transmettre le message au destinataire.

Gérer les appels difficiles :

- Comprendre ses clients : « les inquiets, les timides, les confus, les bavards, les mécontents, ... »
et les situations : « réclamations et litiges, demandes de prix, ... »,
- Rester cohérent et responsable.



-3/ Travailler sur notre comportement et acquérir les bons réflexes :

Voix souriante et sympathique, débit, rythme, tonalité, élocution, ...

Ecouter activement, noter et poser les bonnes questions,

Les expressions et les mots positifs à utiliser pour améliorer l'image de marque de notre entreprise : ce qu'il faut changer dans notre langage.

-4/ Organiser sa réception d'appel :

Les informations et les outils nécessaires à sa réussite,

Créer et gérer un système de suivi de l'information, noter un message et le retransmettre.

Quelle est la méthode pédagogique utilisée par Frédéric Chartier ?

La pédagogie de ce stage repose essentiellement sur :

- Des cas pratiques : des mini-sketches pour auto-suggérer chaque point de méthode et apporter ainsi une meilleure mémorisation, de nombreux jeux de rôle magnétoscopés pour assimiler la méthodologie.
- Des travaux de groupe pour bâtir en commun des phrases types pour affronter les différentes situations d'accueil au téléphone, un guide d'entretien et une charte qualité d'accueil.
- Le livre de Frédéric Chartier : « *Comment mieux accueillir vos clients au téléphone ?* » est remis à chaque participant.
- Un suivi téléphonique correctif personnalisé peut être assuré par l'animateur 1 mois après le stage : faux appels, points sur les progrès restant à faire, ...

En combien de temps devient on un professionnel de l'accueil téléphonique ?

Cette formation intensive se déroule sur 2 journées consécutives au sein même de votre entreprise. Une troisième journée peut être organisée un mois après pour revenir sur les engagements individuels de chacun, mesurer l'impact de l'intersession et répondre à trois questions :

- ♦ Qu'avez-vous mis en application ?
- ♦ Quels ont été vos succès et pourquoi ?
- ♦ Quels ont été vos échecs et comment y remédier ?

Quel est le prix de cette formation efficace ?

Le coût pédagogique de cette formation au 01/01/2009 est au prix ultra-compétitif de 1 150€HT/jour pour une dizaine de participants (de 3 à 10 personnes), soit 2 300€HT pour les 2 jours de formation au sein de votre entreprise. Les frais de déplacement, d'hébergement et de restauration de l'animateur sont en sus.

Pour vous faire rembourser intégralement par votre OPCA, une convention simplifiée de formation professionnelle continue sera établie. Si besoin est, je vous guiderai dans vos démarches.

Où aura lieu votre formation et à quelles dates ?

Appelez-moi au 04.94.76.15.98 ou laissez-moi un message par mail à contact@frederic-chartier.com pour me fixer le lieu et vos préférences pour les dates de votre prochaine formation commerciale.

[Frédéric Chartier](#), consultant formateur en développement commercial, vend et anime depuis plus d'une quinzaine d'années des [stages de formation](#) performants dans de nombreux secteurs d'activités pour optimiser votre force de vente par de meilleurs résultats humains et économiques. Il est également auteur de plusieurs articles sur la négociation commerciale dans la presse spécialisée et propose via la [boutique livres](#) : le livre sur la [téléprospection](#) : « *Comment réussir par téléphone nos prises de rendez-vous ?* », le livre sur l'[accueil téléphonique](#) : « *Comment mieux accueillir nos clients au téléphone ?* » et le livre sur [la vente du commercial](#) : « *Comment donner envie aux clients d'acheter pour réussir vos ventes* » dont la version e-book est en [téléchargement GRATUIT !](#)

Ses sites internet : [Commercial - Vente](#) - [Prospecter par téléphone](#) - [Accueil téléphonique](#)

