

COMMUNICATION TÉLÉPHONIQUE EFFICACE

OBJECTIFS

Souvent, le premier contact avec votre entreprise est l'appel téléphonique. Votre personnel est-il conscient de l'importance de son geste en répondant au téléphone ?



Cette formation permettra à votre personnel d'améliorer la courtoisie, l'écoute et la constance lors de ses communications téléphoniques. Ils seront en mesure d'appliquer les standards actuels du service à la clientèle afin de faire vivre une expérience de service de qualité.

CLIENTÈLE VISÉE

Toute personne qui désire améliorer sa communication téléphonique

PRÉALABLES

Aucun

PLAN DE FORMATION

1. Le processus de communication
 - les meilleures pratiques au niveau du service à la clientèle lors d'un appel téléphonique
 - les éléments qui définissent une expérience de service impeccable et mémorable
 - la première impression
2. Les étapes du processus d'appel
 - éthique et aisance au téléphone
3. Auto évaluation des forces et opportunités d'amélioration en matière de service

4. La relation de service
 - Écoute active
5. Les formules de courtoisie
 - Mots, expressions et comportements à adopter et à éviter
 - Pont de courtoisie
 - Couper la parole avec tact
6. Gratitude et ajustement aux différents styles de personnalités
7. La prise de message