

LA RELATION TÉLÉPHONIQUE

CODE STAGE : COM109

OBJECTIFS

Maîtriser la relation téléphonique en tenant compte de l'image de l'entreprise.

Comprendre les différents comportements des publics.

Comprendre les enjeux personnels et professionnels d'une communication téléphonique : image de marque de l'entreprise et qualité de service.

Identifier et utiliser le vocabulaire adapté à la relation téléphonique.

Rester maître de leurs émotions. Poser les bonnes questions.

Avoir une approche et un comportement professionnels vis-à-vis du client.

DURÉE

2 jours

PUBLIC

Toute personne en relation téléphonique avec un public et une clientèle.

PRÉ-REQUIS

Pas de pré-requis

PROGRAMME

Identifier les caractéristiques de la relation au téléphone

Principes de base de la communication

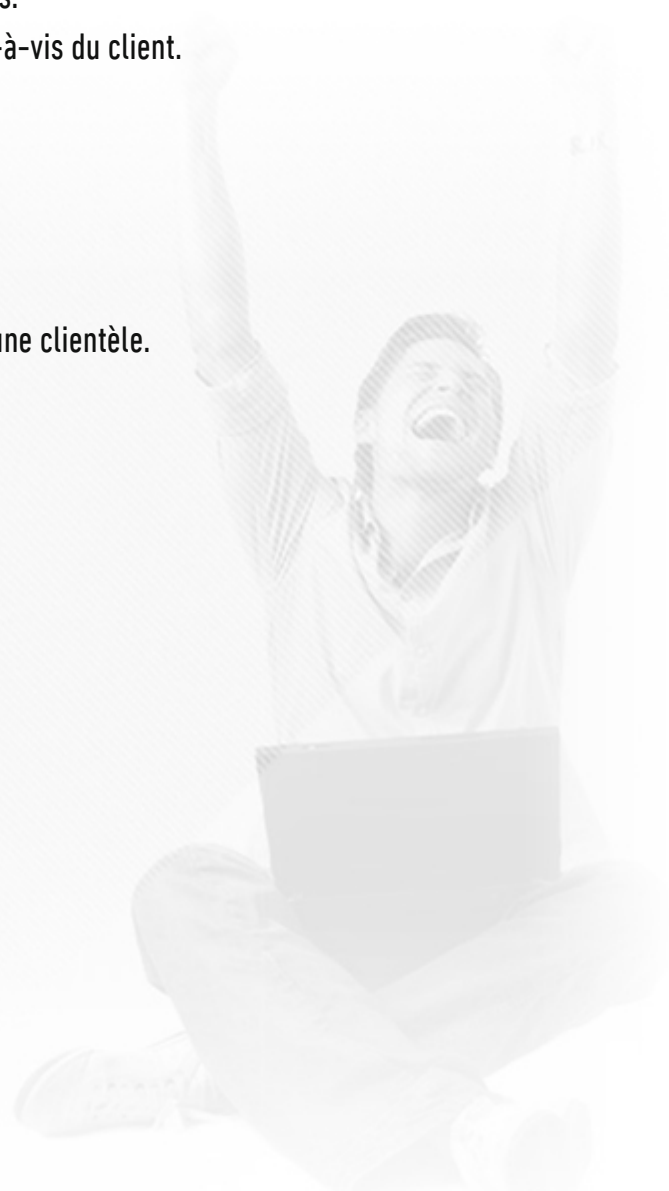
Image de l'entreprise

La voix, média privilégié

Se situer face à un conflit au téléphone

Cerner les limites d'un conflit

Les phases de l'appel téléphonique



Négocier au téléphone

Les différents styles d'appel

La négociation et ses outils

Poser les bonnes questions

Gérer le stress du téléphone

