

Module - Optimiser la gestion de la relation client en appels entrants et sortants

ARTICULATION PEDAGOGIQUE

- 14h réparties :
- 8H : 4 classes virtuelles de 2H
 - 4H30 de quiz et de travaux pratiques tutorés à distance
 - 30mn de modules vidéo
 - 1H de suivi par webconférence à 45 jours

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Comprendre l'évolution des habitudes de consommation des clients 2020
- Valoriser l'image de l'entreprise et son image
- Quelles sont les attentes du client?
- Les spécificités de la communication au téléphone
- Les 10 règles d'or au téléphone
- Appels entrants / sortants : structurer son appel pour garantir une réponse de qualité, en maîtriser la durée pour satisfaire le client

PUBLIC

Toute personne travaillant dans un service client ou étant en contact avec des clients en appels entrants et sortants

PRE-REQUIS

Être prêt à faire de l'introspection

DELAIS D'ACCES

Formation Intra-entreprise :

Toutes nos formations sont réalisables à la date qui vous convient

Formation Inter-entreprise : Consultez le calendrier joint ou connectez-vous sur notre site www.activpartners.com

TARIF

Tarif Inter-entreprise : 1140 € HT
 Tarif Intra-entreprise : Devis sur mesure, nous contacter

Séquence 1 : Comprendre l'évolution des habitudes de consommation des clients 2020 / Quelles sont les attentes des clients

Contenu webconférence :

- L'évolution de la relation client à distance
- Quelles sont les attentes des clients?
- Impact de la qualité de la gestion des appels sur l'image de marque et la réputation de l'entreprise

Vidéo learning :

- Qu'est-ce que la relation client ?
- Réflexion individuelle : quelles sont vos conclusions?

pratiques :

- Exercice : adopter un discours positif
- Quelles sont les attentes des clients ? Réflexion individuelle : quelles sont vos conclusions?

QUIZ

Séquence 2 : Les spécificités de la communication au téléphone

Contenu webconférence :

- Quelles sont les spécificités de la communication au téléphone?
- Qu'est-ce que le schéma de déperdition de l'information et ses impacts sur la qualité de la communication?

Vidéo learning :

- Qu'est-ce que la communication?
- Réflexion individuelle : quelles sont vos conclusions?

Travaux pratiques :

- Exercice : adopter un discours positif
- Photolangage : devinez les 10 règles d'or au téléphone (savoir-être / savoir-faire)

QUIZ

Séquence 3 : Adopter un discours et une posture positifs

Contenu webconférence :

- Adopter un discours positif et professionnel
- Quelles sont les 10 règles d'or à respecter au téléphone?
- Comment mon attitude peut influencer mon interlocuteur?

Vidéo learning :

Travaux pratiques :

- Photolangage : classer dans l'ordre les différentes étapes d'une communication efficace
- La formule d'accueil : construire une formule d'accueil efficace et chaleureuse
- Savez-vous écouter les autres : test
- Identifier les obstacles à une bonne écoute
- Que convient-il de mettre en œuvre pour y remédier?
- Qu'est-ce que « le cadre de référence » : que voyez-vous?
- La reformulation : identifier les avantages de la reformulation dans la gestion d'un appel entrant et sortant

QUIZ

Séquence 4 :

Contenu webconférence :

- Qu'est-ce que le cadre de référence?
- Quels sont ses influence sur la compréhension d'une demande?
- Gérer une communication efficace en appel entrant / sortant : comment les structurer? (accueil et présentation, identification de l'interlocuteur, validation des coordonnées, identification du besoin...)

Vidéo learning :

Travaux pratiques :

- Autoévaluation : traiter 2 appels entrants et 2 appels sortants en vous appuyant sur la grille d'accompagnement
- Établissez votre plan de progression individuel : identifier vos points forts et vos points de progrès ainsi que les actions que vous comptez mettre en œuvre pour les transformer en points forts.

QUIZ

Webconférence de suivi (1h)

METHODES PEDAGOGIQUES ET MODALITES D'EVALUATION :

- Formation expositive et participative : Classe virtuelle, ressources documentaires et vidéos, supports et boîte à outils.
- Formation Active : Exercices pratiques tutorés avec retour d'expériences en classe virtuelle : études de cas, exercices d'application, mise en situation, QCM et Quiz.
- Questionnaire Amont /Aval permettant de valider les acquis de connaissance.
- Évaluation de satisfaction à chaud, suivi et évaluation de la performance post formation par webconférence. Evaluation à froid de l'impact de la formation.

ACCESSIBILITE

La formation est accessible aux personnes handicapées sans discrimination. Pour toute demande particulière, des aménagements peuvent être mis en place pour accueillir, dans des conditions propices à leur réussite, les personnes en situation de handicap.

