

| MODULE TELEPHONE | |
|---|---|
| 1) Accueil téléphonique | |
| Objectifs : | Cible : |
| <ul style="list-style-type: none"> - La posture : la première image de l'entreprise - Faire que le client se sente pris en charge - Avoir une attitude ouverte à de la proposition commerciale | <ul style="list-style-type: none"> - Assistante commercial - Commerciaux terrain - Accueil |
| Durée : 1,5 jour | |
| Méthode pédagogique : | |
| <ul style="list-style-type: none"> - 1 journée théorique, en groupe de 4 à 6, alternance principe et cas pratiques - ½ journée pratique en écoute direct en réel en individuel | |
| Contenu : | |
| <p>La forme</p> <ul style="list-style-type: none"> • Déstresser au téléphone • Avoir un discours professionnel de la présentation de son entreprise • Poser sa voix | |
| <p>Une vraie prise en charge</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bien comprendre la demande : synthèse et reformulation et bien la transmettre • Les différents types de traitement • Le suivi de la promesse | |
| <p>Gestion de l'agressivité</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les grandes causes d'agressivité • Comment désamorcer | |
| <p>Ecoute</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mise en place à distance de notre outil Kiamo sur le PC du stagiaire • Ecoute, enregistrement, debrief des appels entrants réellement traités. | |
| <p>• Prix HT:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 600,00€ HT la journée théorique, pour le groupe - 300,00€ HT la demi-journée pratique, par personne | |