Institut de Formation Associée à l'Automobile

Formation continue
Développement professionnel

ETRE PROFESSIONNEL AU TELEPHONE

La gestion de la relation client en émission d'appels

Programme

Accueil et prise en charge du stagiaire
- prise de parole et présentation individuelle
- évocation des contraintes liées à l'activité
- identification des lacunes et points forts

Les spécificités de la communication en l'absence du face à face
- le fond, les modes, les mots, les temps
- le langage positif et sa signification
- la forme (voix, sourire, débit, les silences)
- l'attitude (dynamisme, état d'esprit, conviction)

Les diverses situations d'émission d'appels et leurs objectifs
- assurés, mandants, réparateurs, vendeurs…
- les situations spécifiques ou récurrentes
- les différents profils à appréhender
- contenu, comportement et objectifs des appels

Le plan de l'entretien téléphonique
- structurer les étapes d'un appel sortant
- savoir préparer ses arguments et traiter les objections
- rester objectif dans toutes situations
- renseigner, informer, fixer un RDV…

Techniques de conclusion
- savoir quand et comment conclure
- verrouiller la proposition
- s'assurer de la compréhension des informations fournies ou de l'acceptation des informations communiquées

Entraînement à partir de mises en situations

Bilan de l'action
- échange global et recueil des témoignages suite aux exercices de simulation
- retour d'impression et comportement à intégrer

Conclusion

Objectifs
- Connaître tous les enjeux de l'émission d'appels
- Intégrer le comportement approprié, les objections et les réponses adaptées
- Maîtriser les appels sortants

Public concerné
- Expert en automobile
- Expert en formation
- Personnel administratif

Prérequis
Aucun

Méthodes et moyens pédagogiques
- Exposé
- Exercices et mises en situations
- Documentation stagiaire
- Questionnaire d'évaluation

Attestation individuelle de fin de formation
délivrée au participant à l'issue du stage

Animateur
Béatrice MARCHAND
Béanimes conseil & formation

Effectif
12 participants

Durée
1 jour (7 heures)

Lieu
Toutes régions

IFOR2A Institut de Formation associée à l'Automobile
43, rue des Plantes – 75 014 PARIS
T. 01 45 40 81 92 – F. 01 40 09 01 23
ifor2a@anea.fr – www.anea.fr/ifor2a
SASU au capital de 150 000 € - RCS Paris 497 640 441 00018
N° de déclaration d'existence : 11 75 368 04 75