

STRATEGIE PHONING/STRATEGIE FORMATION

Martine DREYFUSS

Formatrice expérimentée en télémarketing



PROGRAMME

APPELS ENTRANTS

MODULE 1

L'ACCUEIL : UN ATOUT / UN DILEMME ?

VOUS RECEVEZ UN APPEL :

Généralités :

Il faut faire parler le Client, choisir un dialogue ouvert, conjuguer au présent. Cela permet la détection des besoins objectifs et subjectifs du Client. Dans tous les cas, « s'intéresser à lui ».

ETAPES DU CONTACT TELEPHONIQUE :

Laisser sonner 2 ou 3 fois, pas plus ! Si vous êtes déjà occupé, répondre et mettre en attente avec une musique ou une formule aimable.

Après s'être présenté, vous devez :

- véhiculer une image positive de vous-même et de l'entreprise,
- sourire et faire sourire l'interlocuteur,
- adapter son comportement aux différentes situations,
- gagnez la confiance du client.

LE TON :

- énergique et aimable,
- débit calme et clair.



Le Téléphone est un outil au service de l'unité commerciale !

LES 4 C :

- être Clair,
- être Courtois,
- être Concis,
- être Concret.

LE SOURIRE :

- ne pas sourire équivaut à ne pas valoriser le client, ce qu'il sentira immanquablement.
- sourire est une excellente mise en condition avant d'affronter un entretien téléphonique.

TRAITER UN CLIENT MECONTENT :

Une réclamation ne doit pas être traitée à la légère. Elle menace la relation client et représente un défi ou conflit (voir le développement et les méthodes pour traiter l'objet du mécontentement durant le cours, désamorcer l'agressivité).

MODULE 2

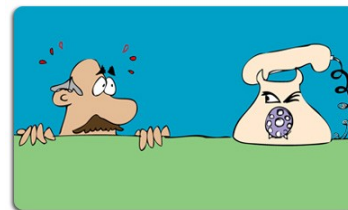
METHODE DU TRAITEMENT DU CLIENT FURIEUX OU MECONTENT

Développement avec 9 exemples précis

ERREURS A NE PAS COMMETTRE LORS D UNE RECLAMATION

EXERCICES DE RÔLE EN AUTO CRITIQUE (2 personnes minimum)

SCRIPT-SCENARIO D'APPEL TELEPHONIQUE : Avantage : ne rien oublier !



NE JAMAIS RACCROCHER AVANT DE :

- « noter le nom et les coordonnées » de l'interlocuteur,
- la raison de son appel,
- lui garantir de transmettre le message,
- le rassurer en lui confirmant qu'il sera recontacté au plus vite !
- le saluer pour prendre congé « en l'appelant par son nom »,
- terminer la phrase avec un sourire, une voix chaleureuse et une formule personnalisée.