

## Habiletés téléphoniques pour s'occuper du client

### Description

Le cours *Habiletés téléphoniques pour s'occuper du client* aide les participants à mieux décoder les messages et le langage du client, ainsi qu'à identifier et traiter les appels téléphoniques. Ils y apprendront des techniques d'interrogation et y perfectionneront leurs habiletés d'écoute, afin de mieux faire face aux plaintes de la clientèle. Les participants en ressortiront avec une meilleure compréhension de ce qu'est le vrai service de qualité, en plus d'y apprendre comment conserver la fidélité de la clientèle.

### Objectifs

Permettre au participant de :

- Amener les participants à porter attention à leur professionnalisme au téléphone.
- Perfectionner les habiletés communicationnelles au téléphone.

### Contenu

#### Les étapes du service à la clientèle

- Comprendre son client
- Ce qui importe au client
- Comment garder un client

#### Image professionnelle

- Savoir utiliser le téléphone
- L'étiquette au téléphone
- Vos attitudes et émotions
- Gérer soi-même
- Désir de servir

#### Les techniques téléphoniques de base

- Le défi du téléphone
- L'étiquette au téléphone
- Le langage corporel au téléphone
- Les habiletés communicationnelles
- Les habiletés en interrogation
- Les habiletés d'écoute
- Traiter les appels problématiques

#### Concevoir son plan d'action personnel

### Détails du cours

#### Durée :

La formation se déroule en 1 journée.

(Le contenu et la durée de cette session peuvent être adaptés pour la formation sur mesure en entreprise.)

#### Public cible :

Tous ceux qui ont à utiliser les techniques téléphoniques pour servir la clientèle.

#### Certification :

Attestation de formation

#### Forme du cours :

Modèle d'apprentissage en classe dirigé par un formateur, au rythme du groupe, avec activités pratiques structurées.

Possibilité de suivi (Optionnel)