

Syllabus

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

DURÉE

La formation se déroule en 1 journée (6 heures).

(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.

APPROCHE PÉDAGOGIQUE

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

Approche très personnalisée et hautement interactive, les groupes sont limités à 15 participants

CERTIFICATION

Attestation de formation

AGRÉÉ PAR EMPLOI- QUÉBEC

☎ TÉLÉPHONE :
(514) 365-8397

✉ COURRIEL:
info@solutionsandco.com

🌐 SITE INTERNET:
www.solutionsandco.com



Session Intra-entreprise

Série
"Service à la clientèle"

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
- 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