

RENFORCER LA QUALITE DE SERVICE AU TELEPHONE

Référence CommTél

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Développer les compétences en matière de communication téléphonique : appels entrants (accueil) et appels sortants
- Mettre en cohérence et harmoniser les pratiques auprès des clients, que ce soient les intérimaires ou les entreprises utilisatrices
 - Au cours de cette formation, des cas pratiques seront proposés par le formateur, les stagiaires et la responsable d'agence afin de traiter les questions spécifiques aux cas rencontrés dans l'agence.

FORMATRICE : Emilie SEGOT pour Phone Training

20 ans d'expérience Relation client / Communication téléphonique

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Renforcer la qualité de l'échange téléphonique avec une posture positive et adaptée
- Gagner en aisance avec un discours fluide et efficace
- Structurer ses appels pour perfectionner sa qualité de service
- Etre assertif en toute circonstance

PUBLIC PARTICIPANT ET PRE-REQUIS

- Les salariés permanents des agences du groupe TAGA, SBC ou LCI

MODALITES DE LA FORMATION

- Formation en présentiel sur le site de l'agence
- L'organisme de formation fait signer au stagiaire et au formateur une feuille d'émargement par journée de formation.

MODALITES PEDAGOGIQUES / Evaluation

- Questionnaire en amont pour recueil des attentes de chaque participant
- Cas pratiques et études de cas

MOYENS PEDAGOGIQUES

- Salle en agence ou location avec tableau, video-projection
- Supports Stagiaires : Slides PwP, fiche de synthèse

EVALUATION DE LA FORMATION

- Les participants et le formateur donnent leur appréciation à chaud sur la session à laquelle ils ont participé

VALIDATION DE LA FORMATION

- L'organisme de formation remet au stagiaire un certificat de réalisation

PROGRAMME

SAVOIR ETRE AU TELEPHONE

- Le client 2024 : attente et nouveaux modes de comportement des interlocuteurs
- Enquête de satisfaction Relation Client : attitudes adaptées aux besoins de l'entreprise ou de l'intérimaire, mesurer l'impact de son comportement sur les réactions de son client, faire comprendre ce qui dépend de nous, comprendre le relationnel
- Votre comportement influence celui de votre interlocuteur : les avantages d'un relationnel de qualité, l'accueil 1^{ère} image de marque de l'entreprise, définir les ingrédients de la qualité de service
- Les spécificités de la communication par téléphone : principes de communication, déperdition de l'information, qualités requises et règles d'or à respecter
- Un discours approprié à la Relation Client au téléphone : expressions positives, persuader et convaincre, s'affirmer par le « je », montrer une prise en charge efficace, empathie et écoute active, personnalisation de l'appel et relation de confiance, rassurer son interlocuteur

SAVOIR FAIRE AU TELEPHONE

- les différentes étapes d'un appel : gestes clés, plan d'appel, acquérir de l'aisance, homogénéiser les pratiques
- Maîtriser la structure de son entretien téléphonique : questionner, reformuler, choisir les informations, identifier les motivations et les besoins, postures efficaces pour expliquer et informer, synthétiser, s'assurer la compréhension et la satisfaction, savoir prendre congé
- La gestion des situations délicates : identifier les situations jugées difficiles, apporter une valeur ajoutée dans la démarche de solution, maîtriser les étapes de traitement des situations délicates par téléphone, prendre du recul et savoir se dédoubler
- Entraînement par des situations en salle : s'approprier les étapes appels entrant / sortants, le discours et les phrases clés, s'entraîner sur des cas concrets entreprises / intérimaires, développer les bons réflexes, se perfectionner en étant réactif

EFFECTIF

- Entre 6 et 8 participants

DUREE / HORAIRES DE LA FORMATION

- 1 jour, soit 7h
- 9h00 -12h30 et 14h-17h30

TARIF

- Consulter Corinne Conabady ou Catherine Hasselwander

ACCESSIBILITE



CONTACTS :

- **Corinne Conabady**
/ Suivi administratif 07 67 82 10 90
cconabady@efficenty-rh.com
- **Catherine Hasselwander**
/ Suivi pédagogique 06 71 00 64 97
chasselwander@efficenty-rh.fr