

Téléphoner de façon professionnelle

OBJECTIFS

Découvrez notre formation en communication téléphonique, conçue pour tous les professionnels souhaitant perfectionner leurs compétences dans les interactions téléphoniques avec les clients. Que vous soyez un commercial interne ou externe, un agent de centre de contact ou un gestionnaire de relations, cette formation vous aidera à atteindre un niveau professionnel exceptionnel et à gérer efficacement les conversations difficiles. Rejoignez-nous pour acquérir les outils nécessaires pour optimiser vos interactions téléphoniques et renforcer la satisfaction de vos clients.

Les objectifs de la formation sont les suivants :

- Obtenir un haut niveau professionnel de communication téléphonique aussi bien « inbound » que « outbound »;
- Créer une zone de confort concernant les types de conversations plus difficiles : gérer un client difficile ou mécontent, passer un appel sortant pour prendre rendez-vous avec un non-client, ...;
- Développer des plans d'action individuels pour affiner et améliorer davantage les compétences en communication.

Découvrez-en plus sur : ['The Phone Party' : Comment réussir à prendre rendez-vous avec votre client par téléphone ? - Développement personnel - Actu - Febelfin Academy \(febelfin-academy.be\)](#)

RESUME

Catégorie:

- Développement personnel

Niveau:

Basique

Type de formation:

Formation en classe

Prix:

Les directives de tarification conjointe sont appliquées dans le cadre d'une initiative conjointe.

PUBLIC

Tous les collaborateurs qui ont des contacts téléphoniques réguliers avec les clients et qui souhaitent optimiser leur approche professionnelle:

- les employés commerciaux internes ;
- les employés commerciaux externes ;
- les employés des centres de contact ;
- les gestionnaires de relations ;
- ...

CONNAISSANCE PRÉ-REQUIS

Basic level: Vous ne devez pas disposer de connaissances préalables pour suivre cette formation.

PROGRAMME

Contenu

Objectifs de la formation & aspects pratiques:

- La compréhension du 'processus psychologique' du client (qui nous téléphone/que nous appelons)
- L'importance vitale de la 'communication visuelle' (des possibilités existent par téléphone !)
- L'importance de la "Client Experience": comment celui-ci vit et perçoit le contact téléphonique
 - Les 6 stimuli du tronc cérébral qui nous aident à obtenir des décisions positives de
 - La part de notre interlocuteur et comment les utiliser au téléphone ?
- Best practices pour les appels téléphoniques entrants + exercices en fonction des 'résultats' du trajet, avec entre autre :
 - L'accueil professionnel/de qualité ...
 - L'utilisation du silence ...
 - 'Filtrer' les appels et passer des communications de façon professionnelle
 - Etc.
- Best practices pour les appels téléphoniques sortants + exercices en fonction des 'résultats' du trajet, avec entre autre:
 - 'Avez-vous disponibilité du client ?'
 - Convenir clairement du but et timing de l'entretien ...
 - Traiter les questions et objections de façon correcte
 - Etc.
- Best practices pour "traiter des clients difficiles et plaignants"
- Best practices pour le « suivi » des contacts téléphoniques : suivi optimal
- Création d'un plan personnel à la suite de ce workshop

INFORMATIONS PRATIQUES

- **Durée:** 1 journée de formation
- **Heures:** 9h à 17h (6 heures de formation par jour)
- **Lieu:** Febelfin Academy, Bâtiment Phoenix - Boulevard du Roi Albert II 19 1210 Bruxelles

MÉTHODOLOGIE

Une « **Formation en classe** » se suit en groupe. Vous êtes présent avec les autres participants et le professeur à un moment convenu dans la même salle de cours. Il existe des possibilités d'interaction et de feed-back, tant des participants à l'enseignant qu'inversement. Le matériel didactique se compose comme base d'une présentation via la plateforme d'apprentissage MyFA, complétée de supports divers tels que syllabus numérique, présentation, extraits audiovisuels...

Matériel didactique: Présentation powerpoint (slides)