

# MARKETING – COMMUNICATION

## Marketing téléphonique

### La pratique du téléphone en appels entrants

#### OBJECTIF

Le téléphone fidélisation et image

Accueil

Demande de renseignements

Réclamations

Assistance utilisateurs

#### DUREE

1 jour

#### TARIF

Sur Devis

#### CONTENU

- Maîtriser les techniques de communication et de négociation au téléphone en réception d'appels.
- Contribuer à la qualité de l'image de l'entreprise et à l'efficacité personnelle des individus.
- Décrocher rapidement pour accueillir.
- Réussir le premier contact et identifier correctement les interlocuteurs.
- Désamorcer l'agressivité latente dans une situation conflictuelle.
- Savoir filtrer les communications.
- Savoir noter les messages.
- Appréhender la négociation au téléphone pour satisfaire les interlocuteurs dans une situation de litige, de conflit, de demande de renseignements ou d'assistance.

