

# MARKETING – COMMUNICATION

## Marketing téléphonique Gérer les appels difficiles au téléphone

### OBJECTIF

Identifier l'insatisfaction du client au téléphone

Savoir prendre le temps d'écouter pour être capable de répondre à cette insatisfaction

Gérer l'agressivité, le silence, le bavardage, etc., sans stress

Faire des réponses cohérentes

### DUREE

2 jours

### TARIF

Sur Devis

### CONTENU

#### Les fondamentaux de la communication

- Les règles d'or de la communication au téléphone
- Déjouer les règles d'or au téléphone
- Communiquer efficacement au téléphone

#### Mieux connaître le niveau et les causes du stress

- Comprendre le mécanisme du stress : Bon ou mauvais stress ?
- Identifier les indicateurs de stress
- Conséquences du stress sur la santé de l'individu.
- Conséquences sur l'atmosphère de travail (Absentéisme, conflits, fatigue chronique)

#### Connaître les qualités d'écoute

- Faire l'autodiagnostic de sa qualité d'écoute
- Créer les conditions d'un échange fructueux
- S'adapter au registre verbal et non verbal de son interlocuteur
- Etablir une relation de confiance à travers sa qualité d'écoute

#### Gérer efficacement un client en réception d'appel

- Se mettre à la place de son client et le rassurer
- Réussir la prise de contact : la présentation, les mots qui instaurent un climat de confiance
- Personnaliser la relation : l'écoute active, la reformulation
- Se sentir concerné et non visé par les remarques déplaisantes du client
- Poser les questions pertinentes en se centrant sur l'essentiel et la recherche de solutions

#### Organiser des jeux de rôles par groupes

- Regrouper les personnes des différents secteurs
- Organiser des jeux de rôles concernant le thème abordé
- Autos critiques objectives au sein de chaque groupe

#### L'application

- Training par caméscope
- Formalisation de l'entretien
- Guide