

MARKETING – COMMUNICATION

Marketing téléphonique Mieux communiquer par téléphone

OBJECTIF

Renforcer la qualité de sa communication au au téléphone.

Développer son aisance.

Maîtriser les bons réflexes au téléphone.

Se sortir habilement des situations difficiles.

Gagner du temps et de l'efficacité.

DUREE

2 jours

TARIF

Sur Devis

CONTENU

Les exigences de la communication au téléphone

- Cultiver les atouts et maîtriser les contraintes de l'outil.
- Trouver le ton et les mots justes de sa présentation pour réussir le premier contact.
- Utiliser sa voix comme un outil pour développer son impact.
- Percevoir l'état d'esprit de l'interlocuteur.
- S'organiser en équipe avec l'outil téléphone.
- Utiliser ses fonctionnalités.

Structurer l'entretien et gérer le temps de la communication

- Maîtriser les 4 étapes de l'entretien.
- Cadrer le temps de l'appel.
- Écouter, questionner, reformuler pour une communication efficace.
- Conclure l'appel et prendre congé sur une bonne impression

Traiter l'appel avec tact et pertinence

- Filtrer élégamment :
 - faire patienter
 - transférer
 - reprendre un correspondant avec courtoisie.
- Prendre un message pertinent et fidèle.
- Préparer et réussir ses appels.

Être à l'aise dans les situations délicates

- Mettre en confiance.
- Désamorcer les tensions.
- Canaliser un interlocuteur bavard.
- Calmer un mécontent, un agressif.
- Gérer un impatient.
- Déjouer les manœuvres d'intimidation.

