

## Objectifs

- Accueillir son client au téléphone
- Identifier ses préoccupations par une écoute de qualité
- Questionner efficacement
- Savoir se faire comprendre
- Apporter des explications et des conseils clairs, compréhensibles et adaptés
- Utiliser les bons mots et valoriser l'image de marque par un langage positif
- Gérer l'agressivité et les situations difficiles
- Quitter son client favorablement

## Méthodes

- Jeux de communications
- Exercices individuels
- Jeux de rôle
- Mises en situation
- Apports théoriques et échanges

## La relation client au S.A.V.

### La structure d'un entretien en appel entrant

→ connaître les différentes étapes pour avoir des repères et garder la maîtrise de l'entretien

- Les étapes d'un entretien client en appel entrant et leurs objectifs.
- Identifier les outils, moyens et techniques associés.

### Communiquer : Écouter, Questionner et Reformuler

→ Identifier les spécificités de la communication et savoir pratiquer les moyens adaptés

- Caractéristiques et composantes de la communication verbale et non-verbale
- Mesurer l'importance de la voix et savoir l'utiliser comme un vrai moyen de communication
- Développer une écoute de qualité et identifier les conséquences ; savoir "pratiquer" l'écoute
- Utiliser concrètement le questionnement et la reformulation ; s'entraîner à les maîtriser

### Faits, Opinions, Sentiments

→ Repérer les différentes expressions et adapter son comportement

- Définitions - Comprendre les expressions de mon interlocuteur
- Savoir adapter mon attitude et mes réponses.

### Accueillir - Gérer l'agressivité verbale et les situations difficiles

→ Identifier les différentes phases de l'accueil et utiliser les techniques associées

→ S'adapter à tous les comportements et développer une image de marque positive

- Se présenter, identifier son interlocuteur, comprendre sa demande et reformuler
- Prendre en charge son interlocuteur ; interrogatif, préoccupé, inquiet ou agressif
- Présenter un plan d'entretien pour rassurer son interlocuteur et le rendre plus disponible

### Savoir se faire comprendre

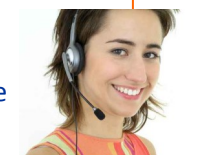
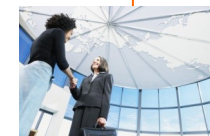
→ Apporter des explications claires et concises.

- Se mettre à la portée de l'interlocuteur, adapter son langage.
- Utiliser un langage positif, des mots simples, des phrases courtes.
- Vérifier la compréhension, valider les propos.

### Conclure son entretien

→ Satisfaire et fidéliser, laisser une bonne image de marque..

- Résumer l'entretien, valider, s'assurer de la satisfaction.



2 jours

