



Le phoning

Objectif

Susciter l'intérêt de votre interlocuteur, savoir traiter ses objections, donner une bonne image de la société.

Public

Techniciens

Durée

1 journée Paris - Province et étranger (devis sur demande)

Programme

Comportement :

- savoir écouter
- savoir parler
- valoriser l'image de l'entreprise
- recevoir les appels
- appeler au téléphone
- savoir gérer son stress
- faire face aux situations difficiles
- faire face aux mécontents
- vaincre l'agressivité
- les demandes de renseignements
- les messages
- les prises de rendez-vous
- le transfert
- savoir gérer l'interruption d'un appel

Exercices pratiques :

- situation au choix
- identification des points faibles et des points forts des candidats
- Perfectionnement

Outils et moyens pédagogiques

Travail en groupe avec les participants sur le vécu, étude de cas, exercices pratiques pour développer l'écoute active, échange d'expériences, exercices de mise en situation

Travail sur des exercices avec la vidéo.