

MARKETING - COMMUNICATION

Marketing téléphonique La pratique du téléphone en appels entrants

OBJECTIF

Maîtriser les contraintes propres au téléphone afin d'en faire un instrument performant de communication

Garantir un traitement professionnel des appels entrants comme des appels sortants

Valoriser l'image de la société cliente

DUREE

2 jours

TARIF

Sur Devis

CONTENU

Les fondamentaux de la communication téléphonique

- Le langage verbal
- Débit - Rythme - Intonation - Volume
- Le vocabulaire conventionnel
- Les expressions propres à la communication téléphonique
- Le langage positif
- Expressions et vocabulaire positifs pour mettre en valeur l'image de l'entreprise

La réception d'appels

- La réception téléphonique ou comment transmettre une bonne image virtuelle
- Transférer un appel
- Prendre un message
- Transmission des informations
- Mettre en attente
- Gérer le double appel
- Conclusion de l'appel

Conduire un entretien en réception

- Assertivité et téléphone
- Quelles questions pour quelles réponses (la typologie des questions)
- Les règles fondamentales de l'argumentation
- Comprendre et répondre aux objections
- Synthèse et reformulation

Maîtriser les situations fragiles

- La sécurité et l'estime en tant que besoins fondamentaux
- La typologie des interlocuteurs
- L'écoute active et passive (l'écoute professionnelle)
- Mieux contrôler ses émotions

