



ASSISTANT(E) CLIENTELE - GERER LES APPELS TELEPHONIQUES

INTER/INTRA

OBJECTIFS

- Définition de la fonction d'assistant(e) clientèle
- Acquérir les réflexes afin de devenir acteur du service client par une démarche téléphonique réactive et performante
- Communiquer et savoir se présenter à un client lors de l'appel téléphonique

PROGRAMME

Présentation du contenu et objectif de la formation, prise de connaissance, recueil des attentes de chacun
Définition de la fonction (points forts, points d'amélioration)

1/ Définition de la fonction d'assistante clientèle :

- . Qu'est ce qu'un(e) assistant(e) clientèle
- . Quel type d'assistant(e) clientèle suis-je ? (points forts, points d'amélioration)

2/ Acquérir les réflexes :

- . L'attitude de service client
- . L'écoute et le visuel selon son propre cadre de référence
- . Acquérir les clefs de la relation téléphonique : discours positif, choix des mots, du temps, du style, les mots forts, intonation, débit, attitude
- . Personnaliser l'entretien (identifier et valoriser le client), représenter son entreprise
- . Prendre la demande en compte, renseigner / informer, verbaliser l'attente
- . Traitement des réclamations : solution gagnant-gagnant, méthode ERIC
- . L'assertivité et l'appel chronophage

Exercice du blason

3/ Communiquer et savoir se présenter :

- . Mise en application par des jeux de rôle conçus par les participantes sur des situations rencontrées dans leur quotidien
 - . Pyramide de Maslow
 - . La déperdition et les filtres en communication
 - . Communication non verbale
 - . Connaître la règle des 3V et les 7C
 - . Les règles pour pratiquer l'écoute active
 - . Le DESC

PUBLIC CONCERNE

Assistant(e) clientèle

METHODE PEDAGOGIQUE

- . Magistrale (power-point)
- . Interrogative (échanges sur les pratiques)
- . Active grâce à de courts exercices de réflexion

DUREE
7 heures

Document délivré : Attestation de fin de formation

Nombre de participants : 10 –12 personnes au maximum

VOTRE FORMATEUR : Kéro Formation sélectionnera un formateur en fonction de votre région et de votre planning

