

FORMER UN CALL CENTER

Cette formation vous donne les clés pour développer une communication téléphonique efficace, maîtriser les techniques de vente, gérer les clients difficiles et structurer vos appels. Elle est conçue pour améliorer la performance et la qualité des échanges au sein d'un call center.

Objectifs pédagogiques

- Adopter les bonnes pratiques de communication téléphonique professionnelle.
- Identifier les attentes des clients et adapter son discours en conséquence.
- Gérer les situations délicates avec assertivité et empathie.
- Structurer un appel efficace grâce à un script maîtrisé.



Niveau Initiation



Tous publics



1h environ



Aucun prérequis



Sans audio description
ni sous-titrage

Matériel nécessaire

Disposer d'un ordinateur ou d'une tablette
Une connexion Internet

Modalités d'évaluation des acquis

Auto-évaluation sous forme de questionnaires
Exercices sous formes d'ateliers pratiques
Questionnaire de positionnement & Evaluation à chaud.

Moyens pédagogiques et techniques

Accès au cours en ligne
Cours théorique au format vidéo
Accessible via un ordinateur ou une tablette
Assistance par téléphone et/ou email



FORMATEUR(ICE) :

Disposant de plusieurs années d'expérience dans l'enseignement de cette discipline.



ACCESSIBILITE

Formations en distanciel accessibles aux personnes à mobilité réduite
Audiodescription et sous titrage non disponibles

PROGRAMME

Partie 1

Bienvenue dans la formation
Fichier de Synthèse
Quelques conseils avant de commencer
Aperçu du cours
Qu'est-ce qui vous manque dans la communication téléphonique
Les techniques de communication verbale
Qui sont vos clients
Servir et ravir

Partie 2

Est-ce que vous m'avez entendu
Poser les bonnes questions
Dire non
Ventes par téléphone
Évitez l'engrenage de la messagerie vocale
Faire taire la voix
Appels froids et chauds
Élaboration d'un script

Partie 3

Perfectionner le script
Changements chez le client
Techniques de négociation
La négociation, plus qu'une phase
Conseils pour gérer les appelants exigeants
Traiter avec des clients difficiles
Les défis