

SYPRO Formation

51 Boulevard de Courcelles

75008 PARIS

Tél : 01.44.40.09.49

Fax : 01.44.40.08.43

contact@syproinfo.fr

www.syproinfo.fr

N° d'Organisme de formation :

11 75 44345 75

Siret : 451 466 890 00030

Code APE : 8559A

TVA Intracommunautaire :

FR61 451 466 890



Public concerné

Toute personne utilisant le téléphone comme véhicule d'image et de promotion de l'entreprise qu'elle représente, en contact avec la clientèle

Objectifs

Développer la compétence relationnelle du personnel par l'acquisition et l'utilisation de techniques de communication et de gestion des appels téléphoniques suivant des critères de qualité pré établies. Accroître et maintenir un niveau de qualité de service reconnue par le client

Pré requis

Aucun.

Méthodes et supports pédagogiques

Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques. Ces exercices peuvent être modifiés en fonction des participants concernés afin de se rapprocher de leur activité professionnelle

Durée

3 jours

Lieu de la formation :

51 Boulevard de Courcelles

75008 Paris

Métro Courcelles (ligne 2)

Tel : 01 44 40 09 49

contact@syproinfo.fr

www.syproinfo.com

■ ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE ET QUALITÉ DE SERVICE

LA QUALITE DE SERVICE

Qu'est-ce que la qualité ? Qu'est-ce qu'un service ?
Les critères de mesure et d'évaluation de la qualité
Les critères spécifiques à un type d'entreprise

L'ATTENTION PORTEE AU CLIENT

Les réponses apportées aux critères de qualité dans l'environnement matériel et humain
L'accueil en face à face et au téléphone

LA GESTION DES APPELS

Application du plan de réception des appels
La prise de contact : le décroché, la présentation, l'identification de son correspondant, l'invitation à formuler sa demande
La prise en charge : l'écoute active, le questionnement, la reformulation, l'apport d'une solution : réponse immédiate ou différée par une mise en attente, une prise de message, un transfert et un ré-appel
La prise de congé : validation de la satisfaction de la demande du client, reformulation des engagements pris vis-à-vis du client, formule de congé personnalisée
Développement des qualités d'écoute, de reformulation et de questionnement
Adaptation de solutions à la demande du client pour le satisfaire

LE LANGAGE ADAPTE AU TELEPHONE

Le langage verbal et non verbal
Types de phrases et d'expressions à utiliser
L'intonation
Le rythme et le débit
Le volume
La synchronisation

LES OBSTACLES A LA QUALITE

Comment traiter avec un client difficile. Comment le satisfaire ?
Comment résoudre les problèmes et gérer les imprévus internes et externes

LES APTITUDES HUMAINES A DEVELOPPER

LA STRATEGIE QUALITE

Définition et mise en place
Le contrôle qualité : évaluation globale et auto-évaluation