

# Exceller dans l'accueil à distance



## OBJECTIFS

- Connaître les règles des convenances liées au téléphone
- Consolider sa relation client et adopter un comportement professionnel en toute occasion
- Acquérir une fluidité, maîtrise et aisance dans les échanges ; gérer le temps consacré
- Savoir gérer les appels multiples, les transferts
- S'adapter et s'affirmer face aux situations délicates et personnalités
- Respecter une méthodologie dans la pratique de l'usage du téléphone et parfaire les techniques d'entretien téléphonique dans ses différentes étapes
- S'adapter et s'affirmer face aux situations délicates et demandes particulières
- Mesurer la qualité de l'accueil téléphonique : baromètres spécifiques
- Se doter d'outils d'aide à la relation client au téléphone
- Optimiser la relation client à distance par des courriers et courriels vendeurs, gagner en efficacité

## CONTENU

### La place du client : ce qu'il est et ce qu'il attend quand il prend contact par téléphone

### Les piliers d'un bon accueil téléphonique : compétences, organisation et management, outils

La fluidité des échanges téléphoniques : comment garantir sa disponibilité, satisfaire le client tout en étant rapide et efficace, « jongler » entre plusieurs lignes téléphoniques voire simultanément client en vis-à-vis et demandes internes, limiter les parasitage, gérer l'attente, les transferts et le temps consacré au client tout en satisfaisant la demande

### L'aisance et professionnalisme dans sa relation client :

- La préparation physique et mentale: les 7 règles pour bien communiquer au téléphone
- La communication non verbale : travail sur la voix, enthousiasme, postures et attitudes
- La communication verbale : concision, formulation, mots répétitifs ou à bannir, choix du vocabulaire
- La maîtrise de l'entretien en toute situation, en satisfaisant la demande et impliquant le client

### La conduite d'un entretien téléphonique

- La prise de contact : présentation, sécurisation et empathie, disponibilité et bonne impression
- L'identification de la demande : écoute active, questionnement adapté, reformulation
- La prise en charge de la demande et techniques associées : informer, conseiller, passer le relais
- L'adaptation des différents comportements commerciaux aux spécificités du média téléphone pour favoriser l'acte de vente (selon situation de l'OT)
- L'argumentaire et son adaptation au client : la forme (ton) et le fond (contenu, vocabulaire choisi)
- La maîtrise des objections : les différents types d'objections, traitement et anticipation
- La conclusion : déceler le moment pour finaliser en ayant soin de valider

### La gestion des situations délicates et l'adaptation à la personnalité du client

- Les moyens pour faire parler les timides, choisir les indécis, taire les bavards ... et aussi rassurer les inquiets, recentrer les égarrés ou « zappeurs »
- Comment s'adapter et s'affirmer, maîtriser ses émotions en particulier face à un client stressé, revêche, agressif. Les conditions d'usage de la fermeté dans les situations délicates

Les critères de performance dans l'accueil téléphonique - 24 critères répartis dans les 4 phases : utilisation de l'outil, personnalisation de la relation, prise en charge de la demande, pertinence de la réponse voire prescription-vente

### Mise en pratique

- Techniques simples d'accueil téléphonique
- Exemples adaptés aux situations, types de clients et à leurs demandes
- Astuces pour gérer le temps consacré au client (clients bavards...)
- Boîte à outils : guide d'entretien avec questionnaire ciblé, phrases d'accroche, réponses aux demandes pratiques et de services - argumentaires de vente -

Restitution des appels téléphoniques selon une grille de performance de 24 critères répartis dans les 4 phases : utilisation de l'outil, personnalisation de la relation, prise en charge de la demande, pertinence de la réponse voire prescription-vente

### Le traitement des demandes par courrier et courriel

Restitution des demandes mystères courriel réalisées par le Cabinet de l'intervenante - Préconisations collectives pour optimiser le traitement des courriels et outils adaptés – valoriser l'offre voire les services de l'OT :

Sur le fond : règles générales de réponse, convenances, rédaction, contenu de réponse, reformulation simple, pertinence du vocabulaire, personnalisation... présentation et hiérarchisation : objet clair, ponctuation, typographie

Création : documents chartés, rédaction de contenus, argumentaires ciblés, présentation des services de l'OT, signatures, ... modèles simples pour faciliter les tâches répétitives, les demandes récurrentes

Gestion du temps passé - organisation des flux des courriels et gestion de la BAL



## POURQUOI CETTE FORMATION ?

Parce qu'un premier contact téléphonique est déterminant et peut conditionner la venue sur le territoire du touriste, ce premier échange doit véhiculer une image positive et donner envie, tout comme les courriers et courriels.

## DATES

Les 30 novembre et 1er décembre 2017

## LIEU

Pontivy

## INTERVENANT

C.H. PASCO

## PUBLIC

Personnel en charge de l'accueil et de l'information

## PRÉ-REQUIS

Aucun

## MÉTHODOLOGIE

Apports de connaissances et de méthodes, Réflexions commentées, Fiches outils, Travaux de groupes, Mise en application sur les cas concrets, Dossier « papier » complet remis à chaque participant, Sur clé USB pour outils et supports souhaités en plus de ceux prévus en cours de formation

## NOMBRE DE PARTICIPANTS

10

## A SAVOIR

Il sera demandé aux participants un travail préalable à la formation.

Le Cabinet de l'intervenante assure :

- Les demandes courriel mystères de prescription-vente
- Les appels téléphoniques mystères

Apporter sa clé USB.

Préparation des réponses en ligne, personnalisation des outils et des réponses, optimisation des fonctions, les informations associées  
Les applications au traitement des demandes courriers

Mise en pratique

- Exemples inspirants et modèles
- Applications aussi aux courriers