
COMPÉTENCES TÉLÉPHONIQUES ORIENTÉES CLIENT

Ce cours-clé vous apportera les compétences pour fournir à vos clients et prospects un service de qualité supérieure par téléphone. Par le biais de jeux de rôle, de sessions d'enregistrement et d'activités de groupe, vous apprendrez la bonne façon de faire une bonne première impression, prendre des messages clairs, développer une écoute efficace et gérer les problèmes avec confiance.

AVANTAGES

À l'issue de cet atelier d'une journée, vous serez en mesure de:

- donner une excellente impression de vous-même et de votre organisation
- fournir un service de qualité supérieure par téléphone
- gérer tous les types d'interlocuteur (d'appelants) efficacement

OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

Vous pouvez vous attendre à:

- comprendre la nécessité du service client** au téléphone
- développer diverses compétences vocales pour créer un style professionnel au téléphone
- améliorer votre capacité à organiser des appels et à traiter avec les appelants exigeants

PLAN DE COURS

L'importance des compétences téléphoniques orientées client

Identifier votre entreprise

- Vous identifier de manière claire et amicale
- Utiliser votre voix pour un meilleur effet

Traiter la demande

- Écouter
- Questionner
- Être empathique

Gérer les appelants exigeants

- Assertivité
- Filtrer les appels

A qui ce cours est-il destiné

Ce cours est destiné aux employés de réception, les téléphonistes, les secrétaires, les employés administratifs et toutes les personnes qui communiquent régulièrement avec des clients par téléphone.

Prix par personne: 1.800 MAD (déjeuner & rafraîchissements inclus)

Contact: Nick Guillou, nick.guillou@britishcouncil.ma

<http://www.britishcouncil.ma/anglais/professionnel/competences-professionnelles>