



Gestion de la relation téléphonique – appels sortants-

Réf. : FAFPF2401

Public

- Toute personne amenée à émettre des appels sortants

Pré requis

- Avoir une expérience de la relation client par téléphone

Objectifs

- Partager et confronter ses expériences, points de vue et ressentis
- Réussir ses actions de phoning
- Gagner en confiance et confort

Bénéfices attendus

- Développer une attitude proactive
- Structurer ses échanges
- Valoriser ses appels
- Répondre aux objections
- Analyser sa pratique professionnelle et se fixer des axes de progression

Programme

- Les enjeux de l'appel sortant
- Les avantages et inconvénients du téléphone
- Les conditions et critères de réussite
- L'impact du para verbal et les paramètres à développer
- Les éléments de langage
- Les réponses aux objections et questions diverses

Evaluation et suivi

- Feuille de présence, questionnaire de satisfaction, attestation de fin de formation
- Evaluation formative (évaluation en amont et évaluation des acquis pendant la journée)

Durée et modalités

- Formation groupe en distanciel (Teams)
- Durée : 1 jour
- Heures : 7 heures
- Dates et lieu : nous contacter
- Intervenante : Florence Lhote

Moyens pédagogiques

Une pédagogie active, participative et pratique qui s'appuie sur le vécu, l'expérience, les besoins et questions des participants

- Livret d'exercices et de prise de note
- Mise en commun , analyse collective et individuelle
- Travaux en sous-groupes
- Autodiagnostic
- Apport de solutions adaptées
- Applications pratiques (entraînements et consignes)
- Retours et échanges pour clarifier ses points forts et axes de progrès
- Conseils personnalisés
- Récapitulatif des essentiels
- Mémo pédagogique de formation à la demande

Intervenante

- Formatrice experte de la relation client
- Spécialisée dans la gestion des ressources humaines, la communication et les relations interpersonnelles
- Maîtrise les techniques de vente et résolution de conflit

Délais d'accès à la prestation

- **FORM'ALLIANCE** s'engage à proposer une ou des dates de sessions sous un délai de 30 jours
- Pour retrouver les conditions d'accueil, le règlement intérieur applicable aux stagiaires, la décharge de responsabilité et la fiche de réclamation nous vous invitons à cliquer sur le lien de notre site Internet <https://form-alliance33.fr/>

Conditions d'accueil

- Pour toute situation de handicap, nous contacter

Coût

- En inter, 150,00/personne (soit un effectif minimum de 4 personnes)
- 1 150,00 € pour un groupe (soit un effectif de 8 personnes maximum)