



Service et vente au téléphone



Présentation dynamique qui pourra faciliter nos ventes en appliquant les techniques vues. Nous aide à traiter chaque appel en cernant plus adéquatement les besoins du client.

- Audrey-Anne Ferland, SVR, Sépaq (Québec)



Description de l'atelier

Le téléphone sonne. Vous êtes occupés avec un client. Que faire? Vous répondez... c'est une question... ce sera long. Comment faire?

Le téléphone est à la fois un outil extraordinaire de marketing mais aussi, avouons-le, dérangeant dans une période de fort achalandage.

Cet atelier très interactif permet au participant de mettre à jour certaines techniques de réponse et de bien servir le client au téléphone.

Éléments de contenu

- Les éléments clés d'une bonne communication téléphonique
- La pertinence du service au téléphone pour son entreprise
- Le protocole téléphonique et ses formules de politesse
- La boîte vocale : un outil indispensable?
- Le savoir technique : répondre, servir, référer, prendre un message et retourner un appel

Approche pédagogique

À l'aide d'exposés interactifs, d'exercices individuels et de mises en situations, le participant a recours à plusieurs techniques pour mieux servir le client au téléphone et améliorer sa communication générale.

Participants

Toute personne qui désire ajouter à la qualité de son propre service à la clientèle téléphonique. Atelier principalement réalisé pour les employés, bienvenue aussi aux gestionnaires. Maximum 25 participants.

Durée

3 heures

Matériel fourni

Chaque participant reçoit un cahier du participant comprenant les éléments théoriques et les différents exercices.