

## CONCERNE

Technicien SAV.

Assistant des services commerciaux et/ou administratifs.

Commercial sédentaire, administration des ventes.

Opérateur Hot Line.

## PRÉREQUIS

Aucun prérequis n'est nécessaire.

## OBJECTIFS

- Maîtriser la relation téléphonique à partir des acquis de base : accueil, prise en charge, solution.
- Appréhender les comportements propres à la relation commerciale.
- S'imprégner des méthodes liées à la solution de problèmes.
- Acquérir les capacités à reformuler, synthétiser.
- Prendre congé chaleureusement.
- Transmettre l'image d'une entreprise attentive à son interlocuteur.
- Recueillir les informations nécessaires, gérer efficacement un appel.
- Traiter chaque appel par une démarche active.

## DURÉE

2 jours

## SANCTION

Attestation de compétences

## PÉDAGOGIE

Analyses de cas. Sketches et entraînements qui permettent de prendre conscience de ses comportements en situation réelle. Identifier ses points forts et se fixer des objectifs de progrès dans son activité quotidienne.

## LIEU

EN ENTREPRISE

## CONTENU DÉTAILLÉ

### **Donner une image positive dès le premier contact**

Acquérir les bons réflexes : sourire, écouter, personnaliser ses expressions.

Maîtriser les règles de la communication : questions, reformulation, traitement des objections.

Pérenniser l'image de l'entreprise par des mots, des expressions positives.

### **Recevoir un appel**

Accueillir : les premiers mots à utiliser.

Poser les bonnes questions pour identifier la demande.

Traiter la demande ou transférer l'appel au bon interlocuteur.

Traiter les cas difficiles : bavards, agressifs, réclamations, litiges, demandes de conditions préférentielles, etc.

Conclure commercialement.

### **Émettre un appel**

Préparer l'entretien, définir l'objectif.

Créer le contact : se présenter et présenter sa société rapidement.

Annoncer l'objet de son appel.

Transmettre les informations en les valorisant.

Traiter les situations complexes : modifier un délai de livraison, d'intervention, de SAV, annoncer une hausse de tarif, réclamer un paiement.

Terminer l'entretien positivement.

### **Gérer une action de relance téléphonique**

Comment planifier son action : relances d'impayés,

Études auprès d'un groupe de clients, opérations d'information d'un ensemble de clients.

Construire son guide d'entretien.

Relancer les clients et assurer le suivi de son action.