

Dépassez vos limites et devenez un as des appels sortants !

Objectifs

- Maîtriser les principes de la communication adaptée
- Renforcer la confiance et l'efficacité lors des appels sortants
- Assurer un entretien professionnel en respectant les étapes de l'entretien
- Développer une image de qualité auprès des clients et/ou prospect
- Appréhender les grands principes de la relation à distance

Programme

Introduction

- Les besoins relationnels clients
- Les incontournables de la réussite de l'entretien téléphoniques
 - la maîtrise des éléments de communication
 - la communication verbale (langage adapté , discours clair , concret et concis)
 - la communication paraverbale (DIVAS)
 - La capacité à s'adapter au profil de l'interlocuteur
- Les étapes clefs de l'entretien
 - La préparation
 - L'accroche et présentation
 - Le déroulé
 - La prise de congés soignée
- Donner du sens et légitimer votre appel
- Le pouvoir de la reformulation
- laisser une bonne dernière impression
- le suivi de l'appel

Exercices pratiques et jeux de rôle pour renforcer les techniques de communication

Modalités pédagogiques

- Définition d'un plan d'action individuel
- Partages d'expériences
- Traitement de cas pratiques

Modalités d'évaluation

- Questionnaire (amont, aval à chaud, aval à froid)

Secteurs

- Assurance
- Autres
- Banque Finance

Format

- Présentiel

Compétences

- Commerciale
- Efficacité professionnelle

Thèmes

- Communication

Publics

- Collaborateurs
- Commerciaux
- Gestionnaires
- Souscripteurs