



**Chambre de Métiers
et de l'Artisanat**

Nord Seine et Marne

Chambre de Métiers et de l'Artisanat Nord Seine et Marne
Service Formation

N° de déclaration d'existence : 1177P002877

Comment optimiser sa technique téléphonique

Réf : **CDP 28**

Durée : 7 heures / 1 jour

Date : voir le calendrier

Prix :

Artisans et Conjoints

Euros : 35,-

Salariés

Euros : 240,-

Autres cas, nous consulter

Objectif :

Savoir utiliser et maîtriser le téléphone à l'accueil, mais aussi pour l'action commerciale

Public :

Chefs d'entreprises artisanales ou salariés ayant à accueillir la clientèle au téléphone

Méthodes et moyens pédagogiques :

- Tests préliminaires
- Etudes de cas et mises en pratique,
- Apports théoriques

Programme :

- **Tests préliminaires :**
 - Comment répondez-vous au téléphone ? Savez-vous écouter ? Comment accueillez-vous au téléphone ? Avez-vous de l'assurance au téléphone ? Savez-vous prendre et laisser des messages ?
- **L'accueil téléphonique : les règles d'or**
 - Nombre de sonneries, phrase d'accueil et présentation de l'entreprise, sourire au téléphone, savoir faire patienter, écoute, disponibilité, renseignements, découverte des besoins, invitation à passer au magasin ou prise de rendez-vous, prise de congé.
 - Gérer le stress au téléphone : comment avoir de l'assurance ? Gestion des appels et réponses. Transfert d'appel.
 - Savoir poser les bonnes questions
 - Comment procéder avec des clients mécontents, gérer les réclamations ? Savoir dire non...
- **Quelle attitude avoir au téléphone ?**
 - Postures, sourire, intonations, vocabulaire, débit vocal, écoute active
- **Les différentes occasions d'utiliser son téléphone et le mode d'emploi**
 - Prospector, relancer ses clients et ses anciens clients
 - Informer et fidéliser (nouveaux produits, services ou collections, événements spéciaux, opérations promotionnelles « discrètes »). Les tournées téléphoniques de clientèle
 - Relancer les devis, les impayés.
- **Prospector par téléphone : trucs et astuces**
 - Méthodes pour constituer son fichier d'appels (qualification de prospects)
 - La prise de rendez-vous : la préparation, la fiche prospects, la boîte à relances, comment passer le barrage de la secrétaire, que faire face à un répondeur ? Quel dialogue : la phrase de prise de contact, la présentation, répondre aux objections et refus, la prise de rendez-vous, les suites à donner...
- **La relance après mailing : comment procéder ?**
- **Utiliser son téléphone comme outil d'étude de satisfaction clientèle**
- **Les erreurs classiques**

MàJ : 10/06/08

Lieu de déroulement de la formation :

Service FORMATION CONTINUE de la CMA Nord Seine et Marne
2^{ème} Etage du CFA – 51 Av. Sablons Bouillants - ZI Sud 77100 MEAUX
e-mail : formation@cm-meaux.fr Télécopie : 01.60.09.90.93

Vos contacts : Caroll CHWASTYK
Christèle WAYMEL
Sabine MATHIEU

Tél : 01.60.09.90.90
Tél : 01.60.09.90.91
Tél : 01.60.09.90.92