

Service + : l'écoute relationnelle nouveaux entrants

Objectifs

Comprendre et intégrer dans sa pratique quotidienne de la relation client au téléphone la posture PRO BTP Service plus

Pré-requis

- Avoir une première expérience significative de la relation client au téléphone (une semaine minimum de prise d'appels concrétisée par une plage d'enregistrement NICE)
- Avoir bénéficié et commencé à mettre en pratique une formation de base, type FIM, adaptée au contenu des appels à traiter
- Etre familiarisé avec les fonctionnalités et les manipulations de l'outil téléphone AVAYA

Programme

Maîtriser les mécanismes et techniques du processus de communication au téléphone.

Mobiliser ses ressources pour être à l'aise dans la relation au téléphone :

- Pratiquer l'écoute active
- Rester centré(e) sur son interlocuteur
- Améliorer son discours, rester positif
- Décoder son mode de fonctionnement (posture d'empathie professionnelle)
- Gérer la durée de l'appel

Comprendre et intégrer la légitimité du rebond solution dans sa pratique professionnelle :

- Intégrer dans le processus de communication la prise en compte des situations
- Ouvrir vers l'offre service appropriée (aide, conseil, orientation...)

PROFIL

Toute personne de DR, Plateformes, CG, n'ayant pas bénéficié du cursus de formation PRO BTP Service Plus, dont la fonction comporte une mission d'accueil téléphonique.

INFOS COMPLÉMENTAIRES

Organisme : PRO BTP
Durée : 3 jours
Code stage : 1COMP5A40