

Devenir un professionnel de la relation client au téléphone avec Process Com ®

La relation client à distance (téléphone, chat) nécessite d'être un champion de la communication !
Ecouter, questionner et structurer, mais aussi trouver la bonne posture entre l'empathie envers le client et le devoir de représentation de l'entreprise.

Le formateur sera « valeur d'exemple » et devra maîtriser toutes les techniques de communication dans sa pédagogie.

Process Com est utilisé pour individualiser les apports : chaque participant a des axes de progression fixés en fonction de son profil.

Objectifs:

- Trouver la bonne posture dans la communication
 - Savoir identifier sa position de vie et celle de son interlocuteur
 - Connaître ses points forts
 - Connaître son profil et ses composantes
 - Maîtriser les différents types de langage (perceptions) pour s'adapter et être écouté
 - Savoir mettre en place un canal de communication adapté à son interlocuteur et à l'action à mener
- Maîtriser les techniques de gestion des appels :
 - **Structurer** pour mettre en place une communication de qualité
 - **Questionner** pour diriger l'entretien
 - **Faire preuve de pédagogie pour offrir de l'autonomie**
 - **Traiter les objections** en installant un climat de confiance
 - **Valoriser la relation** pour renforcer la fidélité

Programme:

- Les positions de vie
- Les profils PCM
- Les différents types de langage (perceptions)
- Les canaux de communication
- Les techniques de gestion des appels :
 - La structure : le schéma de la communication
 - Les techniques d'écoute active
 - Les techniques de questionnements comme outil de directivité
 - La pédagogie, exercice d'écoute
 - Les techniques de réponse aux objections
- Les styles de communication du conseiller au téléphone
- Les postures physiques, la respiration et la voix

Le plus pédagogiques :

- Etablissement et mise à disposition pour chaque participant de son profil de personnalité Process Com : avant le séminaire, chacun répond à un questionnaire dont le traitement confidentiel permet d'établir son inventaire de personnalité. Ce support permet à chacun de se situer et de s'approprier les concepts de la Process Com, en référence à sa propre personnalité.
- Le travail est éclairé avec des simulations enregistrées et débriefés, des scénettes et des jeux pédagogiques
- Tout le travail théorique est illustré avec des exemples dans le milieu des centres de contacts (expérience des formateurs)
- Les participants repartent avec des plans d'actions pour faire évoluer leurs pratiques
- Une partie des connaissances et de l'évaluation peuvent être travaillée à distance

Durée : 3 jours