

Formation centre de support

Durée : 1 journée

Participants : 4 - 8 personnes

Référence : **IPT020**

Objectif :

- Travail au décroché : accueil.
- Ecoute de la question client et reformulation.
- Prise en compte de l'état du client (voix et message).
- Formulation claire des réponses au client : adaptation du niveau de langage.
- Gestion des clients difficiles.

Sommaire :

Centre d'appels support client

- ▶ Importance de l'écoute.
- ▶ Importance de la formulation claire.
- ▶ Travail sur la voix (écoute et émission).
- ▶ Gestion du stress et des clients difficiles.
- ▶ Jeux de rôles et mises en situation sur des cas clients.

Participants:

- ✓ Télé conseillers support client
- ✓ Responsable d'équipe de télé conseillers support client
- ❖ Ilexia adapte cette formation en session INTRA Entreprise.