

Réussir sa relation clients en télétravail

En cette période de « télétravail imposé », l'éloignement des équipes est une vraie difficulté pour maintenir l'engagement et la motivation de chaque collaborateur. Pourtant la continuité de vos services reste l'enjeu majeur. Chaque collaborateur doit rester engagé, garder les bonnes pratiques et savoir répondre aux clients.

THÈMES ABORDÉS

LA GESTION DU TÉLÉTRAVAIL EN CONTACT CLIENTS

- Rester motivé
- Donner encore plus de sens à ses actions
- Collaborer et traiter les demandes efficacement

OPTIMISER SA COMMUNICATION

- Collaborer efficacement en interne
- Collaborer avec ses clients
- Générer la confiance en toutes circonstances

LA GESTION DES SITUATIONS DIFFICILES

- Découvrir le profil de son interlocuteur
- Gérer ses émotions

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- > Adopter la meilleure attitude face à un appelant
- > Apporter les informations avec sérénité à des clients parfois en situations difficiles
- > Ne pas se laisser emporter par les émotions des interlocuteurs

COMPÉTENCES VISÉES

Développer une bonne qualité de contact, l'écoute active et l'empathie. Développer la confiance en soi et l'autonomie.

PUBLIC CONCERNÉ

Tous les conseillers de service clients en situation de télétravail.

PRÉ-REQUIS

Pas de pré-requis individuel.

DURÉE

Session de 3 heures scindée en 2 x 1h30

TARIF

550€ HT/pour 1 à 4 conseillers