

LA COURTOISIE AU TELEPHONE

Guide de l'animateur

© *Formavision / CRM*

87-89 rue des Rosiers, 92500 Rueil Malmaison, France
Tel: 33-01 47 08 12 12 Fax: 33-01 47 08 01 58
email: Formavision@easynet.fr
<http://www.formavision.com>

LA COURTOISIE AU TÉLÉPHONE CA RAPPORTE BIEN

Contenu

	N° Page
Formavision - une approche vraiment efficace de la formation.....	1
Introduction et objectifs.....	2
Avant la formation.....	3-4
Les points clés du vidéofilm.....	5
Suggestions pour l'animateur.....	6-7

Exercices - Jeu de rôles

Exercice A.....	8-11
Exercice B.....	12
Jeu de rôles.....	13-14
Autres vidéofilms.....	15
La vidéothèque d'entreprise.....	16



UNE APPROCHE VRAIMENT EFFICACE DE LA FORMATION

FORMAVISION SARL constituée en 1977, est une société française, pionnière dans la vidéocommunication.

Elle a été créée par des professionnels de la formation continue pour distribuer des films de formation, qui dès l'origine ont su allier le professionnalisme et l'impact pédagogique maximal à partir d'une idée simple : "un vidéofilm de formation n'a nullement besoin d'être ennuyeux pour être efficace".

Aujourd'hui, **Formavision** dispose d'un vidéo-catalogue de 100 films de formation en français, et d'un catalogue de 180 films de formation en anglais. Ces films sont distribués dans 32 pays et utilisés par 100.000 sociétés. Chacun, de ces films utilisent des techniques variées pour transmettre un large éventail de messages de formation à des auditeurs différents.

Quant à la démarche commerciale de **Formavision**, elle tient au respect de ces 3 points :

1. distribuer les meilleures vidéocassettes disponibles dans le domaine de la formation.
2. fournir des vidéocassettes d'excellente qualité, toujours accompagnées de documents qui faciliteront leur exploitation.
3. faciliter l'utilisation et le choix des formateurs et animateurs par des présentations et des journées régulièrement organisées dans toute la France et les pays voisins.



**European Training
Media Association**

Introduction et objectifs

Cher animateur,

Pour les clients qui appellent votre entreprise, la personne qui répond au téléphone représente votre société. La réputation de votre compagnie repose sur la façon dont vos employés utilisent le téléphone. L'image que vous projetez peut aussi décider votre client à vous rappeler ou bien à aller faire des affaires ailleurs.

Maintenant, vous pouvez enseigner à votre personnel comment améliorer leurs méthodes envers les appels venant de l'extérieur. Le vidéofilm vous aide à accomplir 5 points principaux

1. Prendre conscience de la façon de gérer les appels extérieurs

2. Pour enseigner à votre personnel

- * Comment répondre
- * Comment gérer les délais et les transferts
- * Comment gérer les réclamations
- * Comment dire " Non " en restant courtois

3. Motiver votre personnel pour améliorer leur attitude dans leur façon d'accueillir les appels extérieurs

4. Avoir un programme efficace pour la gestion des appels.

Au début du visionnage du vidéofilm, vous serez tenté d'amener votre personnel à réfléchir sur leurs propres expériences actuelles. Il est important d'amener votre personnel à participer activement permettant ainsi une meilleure rétention des points essentiels du film. Incitez donc votre personnel à prendre des notes et à donner leurs idées.

Ce guide est fait dans le but de vous donner des informations sur la façon d'utiliser le vidéofilm dans un séminaire ou dans une discussion de groupes. Des informations sont également données pour l'utilisation dans un programme dit individuel.

Prenez conscience qu'il est nécessaire d'avoir l'avis de votre personnel sur ce programme et incitez-le à appliquer ce qu'il aura appris, dans le département dans lequel il a des responsabilités dans votre compagnie. Tour à tour, vous aurez plus de commentaires de la part des employés désireux d'avoir des résultats, afin d'augmenter les ventes et avoir de meilleures relations avec des nouveaux clients ou des clients déjà existants. Bonne chance I

Avant la formation

- * Lire le guide de l'animateur attentivement.
- * Familiariser-vous avec les objectifs et les points essentiels en regardant deux fois le vidéofilm et en prenant des notes si vous le désirez. N'oubliez surtout pas que ce que vous désirez par dessus tout, c'est réussir votre session.
- * Soyez prêt à expliquer le programme à vos employés, individuellement, ou en groupes.
- * Préparez le profil de votre session.
- * Sélectionnez un emplacement agréable et pratique.
- * Assurez-vous que les fauteuils sont confortables, et qu'il y ait également une **bonne vue sur l'écran** et les instructions.
- * Vérifiez que l'acoustique, la ventilation et l'éclairage sont bon.
- * Vérifiez que le matériel audio-visuel est en état de marche et que les stagiaires connaissent également son fonctionnement.
- * Rassemblez et préparez l'équipement nécessaire : blocs notes, stylos, paper boards, tableaux, projecteurs et transparents, etc.
- * Revoir les exercices de participants .

La compagnie Carlson est sur le point de perdre un de leur plus gros client la Société Richardson, car dans la compagnie Carlson, les employés ont une mauvaise gestion du téléphone. Les différents points relevés par Monsieur Richardson sont les suivants

- Les employés vous mettent en attente sans arrêt et transfèrent votre appel sans vous en donner les raisons ;
- Ils ne peuvent répondre aux questions qui leur sont posées ;
- Ils vous coupent sans arrêt ;
- Ils sont constamment en train de vous dire ce que la compagnie Carlson ne peut faire et ne peuvent gérer les réclamations.

Aussi, le responsable du département de la société Carlson, Monsieur Billings, organise une réunion avec la réceptionniste, le responsable de vente et la personne du service clients, afin de trouver ce qu'ils ont fait de mauvais et comment y remédier. Car le plus souvent les réclamations arrivent dans le département de ces trois personnes.

Lisa, la réceptionniste, est stupéfaite lorsqu'elle apprend que Monsieur Richardson a mentionné son nom, comme étant la personne fournissant un excellent travail au téléphone. Monsieur Billings lui demande sa "**formule magique**" elle résume cela en 7 lettres

Intérêt

A travers des flashbacks et des discussions, les quatre personnes présentes vont découvrir les bases de la gestion du téléphone. Certains petits films démontrent la bonne et la mauvaise façon d'utiliser le téléphone à travers plusieurs situations, incluant les réponses, les délais, les réclamations et les refus.

A la fin de la réunion, Monsieur Billings et son personnel sont heureux d'avoir découvert la "**formule magique**" de la bonne utilisation du téléphone, selon les bases déjà connues.

Les points clés du vidéofilm

Comprendre les points clés est important pour les personnes qui utilisent le téléphone. Si certains de ces points sont négligés, le résultat risque d'être catastrophique, les clients seront agressifs ou vous perdrez des ventes.

Les points suivants simplifient vos méthodes d'utilisation du téléphone. Ces points couvrent tous les aspects de réception des appels, incluant les réclamations et de savoir dire " Non " tout en restant aimable. Dans la pratique, il est dit que rester honnête et sincère est une attitude très appréciée des clients.

Répondre au téléphone.

Imaginez que l'interlocuteur est en face de vous.

- * ayez un sourire dans la voix
- * répondez avant la troisième sonnerie
- * offrez votre aide

Délais et transferts

- * occupez-vous d'autant d'appels que vous le pouvez, vous même
- * si vous ne pouvez aider, demandez à la personne si elle désire attendre
- * expliquez les délais - reprenez la ligne toutes les 20 à 30 secondes
- * restez en ligne tant que le transfert n'est pas établi.

Réclamations

Avoir une attitude honnête.

- * laissez parler le client
- * sympathisez avec le client
- * recueillez tous les faits
- * soyez sincère et honnête
- * offrez des alternatives
- * donnez des solutions
- * régler le problème tout de suite
- * faites un suivi en rappelant le client

Savoir dire " Non "

Tout en restant courtois : la " technique sandwich "

- * Commencez par une pensée positive
- * Expliquez pourquoi la demande n'est pas acceptée
- * Finissez sur une pensée positive

Suggestions pour l'animateur

Un profil de votre session vous aidera à planifier votre temps et vos efforts et montrera aux stagiaires où ils en sont durant le stage.

Suggestion pour un profil de session

- Introduction - Vidéofilm (20 minutes) - Questions pour la discussion avec des exercices (20 minutes) - Jeux de rôles (20 minutes) - Commentaires.

Cette session doit durer à peu près 1 heure.

Programme pour une formation en self service

- Film (20 minutes)
- Exercices (25 minutes)

Soyez certain que chacun de vos stagiaires comprenne les objectifs de la session / du vidéofilm avant de commencer

Comment vous préparer

Soyez prêt à mettre en relation chaque point du vidéofilm avec votre organisation Les associations que vous allez créer lors du programme le rendra encore plus intéressant pour chacun.

Tout d'abord montrez aux stagiaires comment ils profiteront de ce programme, ce qu'ils en ressortiront et dans quel intérêt vous allez les aider. Utilisez vos connaissances pour répondre aux questions que vos stagiaires penseront importantes quant à la bonne utilisation du téléphone.

Vous trouverez dans ce guide (page 13) des jeux de rôles. Mais avant prenez le temps de penser à un plan de ce que vous allez faire et de la façon dont vous allez le faire.

Créez une certaine atmosphère.

Tout d'abord remerciez le groupe de sa venue. Si les stagiaires ne se connaissent pas entre eux, prenez le temps de faire les présentations. De la même façon qu'il est important pour les vendeurs de demander des questions et d'écouter le client, il est également important pour vous de poser des questions et d'écouter les stagiaires. Cela vous permettra de voir avec quel intérêt le groupe progresse.

Une atmosphère rassurante encouragera l'ouverture à la discussion et les stagiaires participeront plus facilement. Comme vous avez organisé votre salle, voyez s'il y a possibilité d'avoir une autre salle pour les petits groupes.

Encouragez la discussion

Pour briser la glace, demandez des commentaires à propos du vidéofilm afin qu'il y ait une meilleure participation des stagiaires. Cela vous permettra d'avoir une idée sur leur intérêt et leur compréhension du vidéofilm.

Commencez par poser des questions relativement faciles et voyez sur quels sujets portent les connaissances de vos stagiaires. Adressez votre première question vers la personne susceptible d'y répondre, soit par une bonne ou une mauvaise réponse et valorisez-la. Rappelez-vous qu'il est nécessaire de stimuler tout le monde, et ne vous adressez pas à la même personne tout le temps.

Donnez aux bonnes réponses et aux opinions intelligentes une réponse positive tel que *"C'est exact "* *"c'est un bon point "*, *" Je suis heureux que vous ayez dit cela "*, ainsi de suite...

Quand vous posez une question écoutez attentivement mais n'y répondez pas tout de suite. Insistez pour que les stagiaires y répondent eux mêmes. Posez une question telle que " qui peut répondre à cela ? " compléter la demande si nécessaire.

Exercices - Jeu de rôles

Pour apprendre efficacement l'attitude à avoir au téléphone, il est important de ne pas être seulement capable d'expliquer les idées essentielles mais de démontrer également ce que l'on peut faire en mettant en pratique ce que l'on a appris. Les jeux de rôles sont très importants dans un stage technique sur le télémarketing. Cela donne aux stagiaires une opportunité de mettre en pratique ce qu'ils ont appris et d'avoir de meilleures réactions.

Les exercices qui suivent vont aider les stagiaires à utiliser le matériel présenté, c'est-à-dire le " **téléphone** ", dans une atmosphère rassurante. Après chaque exercice laissez les stagiaires faire leur propre critique et celle des autres. Discutez des points forts et des points faibles de la démonstration. Après chaque jeu de rôle, il est recommandé à l'animateur de demander des applaudissements pour les participants.

Exercice A

A1 . **Réponses** - Trois façons pour montrer votre intérêt

A2. **Les délais et transferts**

A3. **Les réclamations**

A4. **Savoir dire " Non " en restant courtois " la *Technique sandwich* "**

A1 Réponses

1. Comment faire pour suivre ces différents points dans votre propre intérêt ?

En ayant un sourire dans la voix

En répondant avant la troisième sonnerie

En offrant de l'aide

2. Effectuez la liste de deux façons efficaces de répondre au téléphone

a)

b)

A2 Les délais et transferts

1. Expliquez en quoi les points suivants sont importants dans la gestion des délais et transferts

En demandant si l'interlocuteur désire patienter

En disant à l'interlocuteur vers qui son appel va être transféré

En expliquant le délai d'attente

En restant en ligne tant que le transfert n'est pas effectué

2. quelle est la raison pour laquelle vous mettez (interlocuteur en attente ?

3. Comment pouvez-vous être sûr de cette raison pour mettre les appels en attente ?

A3 Réclamations

Comment pouvez-vous vous montrer sincère lorsque vous gérez une réclamation ?

A4 Savoir dire " Non " en restant courtois

1. Expliquez en quoi la " technique sandwich " vous aide dans votre façon de refuser

2. Réécrivez ces phrases négatives en phrases positives

" Nous ne sommes pas qualifiés pour cela "

" L'usine ne fabrique pas ce modèle "

"Nous ne fournissons pas ce type de produit "

Je ne peux vous en expédier autant car nous n'en avons seulement que deux en stock

" Votre pièce sera là la semaine prochaine. Merci "

" Je ne peux vous donner un prix par téléphone "

Exercice B

Suggestions pour la discussion

1. Comment les techniques pour la gestion des appels profitent-elles à votre organisation ?
2. Quelle sensation efficace trouvez-vous dans les techniques présentées dans le film ?
3. Dans ces hypothèses pouvez-vous montrer votre sincère intérêt à l'interlocuteur ?
4. A quelles sortes d'appels trouvez-vous le plus difficile de répondre ? Pourquoi? Comment pouvez-vous améliorer votre technique pour répondre à ces appels ?
5. Pourquoi est-ce difficile d'accueillir les réclamations ?
6. Quand vous avez des réclamations comment pouvez-vous changer la conversation d'un sentiment vers un fait concret ?
7. Quelles sont les réclamations les plus dures à gérer pour vous ? Pourquoi ? Comment pouvez-vous améliorer la manière de traiter ces réclamations ?
8. Pourquoi un suivi téléphonique est-il important à la suite des réclamations
9. En quoi la " technique sandwich " peut-elle vous aider dans votre façon de refuser une aide ?
10. Y-a-t-il d'autres façons de refuser une demande ? Si oui, quelle en est l'efficacité ?

Exercice - Jeu de rôles.

Réponses et gestion des délais et transferts.

Objectif

Que les stagiaires aient une compétence efficace dans les réponses, et la gestions des transferts et délais.

Faites des groupes de deux personnes. Nommez celui qui jouera le rôle du client et celui qui jouera le rôle du réceptionniste.

Expliquez que le client doit vraiment avoir le rôle typique de votre compagnie. Le réceptionniste tour à tour ne doit pas être capable de répondre au client et doit le mettre en attente toutes les minutes. Le client et le réceptionniste se font face mais sont assis loin l'un de l'autre.

Après le jeu de rôles, demandez à chaque personne qui interprétait le rôle du client comment sa/son partenaire était dans

* la façon de montrer un intérêt sincère

* dans la façon d'offrir son aide

* dans la façon d'expliquer les délais.

Savoir dire " Non " en restant courtois

Objectif

Que vos stagiaires apprennent à dire " Non " en restant courtois, en utilisant la " technique sandwich ".

Chaque stagiaire fera une courte description de sa propre difficulté à ne pas pouvoir répondre à une demande. Ensuite, chaque stagiaire échangera son texte avec celui d'un autre stagiaire.

Chaque stagiaire doit donner une solution à la description qu'il a reçue en utilisant la " technique sandwich ". Une fois ceci terminé, lisez quelques unes des descriptions et solutions à haute voix pour la discussion.

Réclamations

Objectif

Afin de renforcer l'attitude de vos stagiaires dans les différents aspects des réclamations et leur apprendre comment les traiter.

Vous, l'animateur jouerez le rôle du client de votre organisation. Choisissez quatre stagiaires qui représenteraient des personnes de votre société. Avec chacun, ayez une attitude différente à propos des réclamations. **Stagiaire 1** . en laissant parler le client et en sympathisant avec lui. **Stagiaire 2** en recueillant tous les faits et en étant honnête. **Stagiaire 3** en offrant des alternatives et en proposant des solutions. **Stagiaire 4** . suivi téléphonique.

Commencez par le **stagiaire n° 1**, faites un appel, allez vers le stagiaire suivant après que chaque aspect ait été successivement résolu. Demandez aux autres stagiaires de votre groupe de prendre des notes et d'évaluer l'interprétation des quatre joueurs dans leur façon de traiter les réclamations.

Autres vidéofilms

Pour mieux apprivoiser le téléphone, Formavision tient à votre disposition les vidéofilms suivants

L'art et la manière de téléphoner

Dans la série Téléphone " Doctor "

Cinq phrases interdites

Les appels téléphoniques de client mécontents

Halte au ping-pong téléphonique

Bienvenue au standard

Les appels téléphoniques vers l'extérieur

Pour plus de renseignements, contacter

Formavision

87-89 rue des Rosiers, 92500 Rueil Malmaison

Tél: 01 47 08 12 12

Télécopieur : 01 47 08 01 58

Consulter notre catalogue à:

<http://www.formavision.com>

LA VIDÉOTHÈQUE D'ENTREPRISE

une ressource permanente à portée de la main

Qu'est-ce que la vidéothèque d'entreprise ?

La réponse pratique, économique et complète à tous vos besoins en formation, stages, séminaires ou réunions. Réunissant les meilleurs vidéofilms et CD Roms existant sur le marché, avec leurs documents d'accompagnement, la vidéothèque d'entreprise vous propose une sélection hors pair de vidéofilms traitant de tous les thèmes clés de la formation.

Les cinq thèmes clés de la vidéothèque d'entreprise et les titres correspondant

Mieux s'organiser et organiser les autres

- ?? Bonne Question,
- ?? Ce n'est pas une question d'intuition,
- ?? La puissance d'une vision,
- ?? Le Piège du temps,
- ?? Bâtir une équipe,
- ?? Quand le manager devient coach,
- ?? L'équipe mythe ou réalité

Mieux vendre...

- ?? Comment décrocher un marché et comment le conserver,
- ?? La route de la vente,
- ?? Comment faire face aux objections des prix,
- ?? La négociation dans la vente, L'avantage caché,
- ?? Negotraining (CD ROM)

Mieux Communiquer

- ?? La Guerre des couleurs,
- ?? Nous sommes tous dans le même bateau, INTERcommuniquer,
- ?? Parler à 1 ou à 1000 personnes,
- ?? Le traitement des conflits,
- ?? A la découverte du futur : Les paradigmes

La qualité

- ?? Je n'ai pas de clients,
- ?? La courtoisie au téléphone,
- ?? Halte au ping pong téléphonique,
- ?? Qui a sauvé l'entreprise ?,
- ?? Iso 9000
- ?? Nous sommes tous dans le même bateau,

Assurer un service excellent

- ?? Vous vous souvenez de moi ?
Les clients mécontents,
- ?? Service et fatigue,
- ?? Les 5 phrases interdites,
- ?? Sélectionner pour servir,
- ?? Encadrer pour servir,
- ?? Le client au cœur

Pour toutes informations concernant le concept de la "Vidéothèque d'entreprise", contacter:

FORMAVISION

87-89 Rue des Rosiers

Le Mont Valérien, 92500 Rueil Malmaison

<http://www.formavision.com>

Téléphone : 01 47 08 12 12

Télécopieur : 01 47 08 01 58

Email: Formavision@easynet.fr

LA COURTOISIE AU TELEPHONE

Guide de l'animateur © Formavision / N.E.M 2000