



2
Jours

Les écoutes qualité dans son service- Développement et réussite

dans **RELATION CLIENT - RELATION CLIENTS** / Réf : RCL-RCL-03

Objectifs de la formation

- Développer des écoutes qualité
- Différencier les types d'écoute qualité
- Mettre en oeuvre une stratégie de challenge auprès de vos équipes

Programme de la formation

A l'issue de la formation, les participants seront préparés à :

Jour 1 - Matin

1. Identifier les objectifs et enjeux des écoutes qualité

- Pourquoi des écoutes qualité ?
- Objectifs internes et externes

2. Différencier les types d'écoute qualité

- Les écoutes aléatoires et les appels mystères
- Les écoutes individuelles
- Savoir gérer les objections de vos équipes

Jour 1 - Après-midi

3. Appliquer des écoutes aléatoires et des appels mystères

- La façon dont répondent les équipes selon les situations



- Reconnaître les qualités de vos équipes
- Mettre en place un plan d'action adapté

Jour 2 - Matin

4. Gérer les écoutes individuelles

- Un processus (prise de rendez-vous, écoutes, debrief, suivi)
- Leurs intérêts mais aussi leurs limites

5. Utiliser la grille d'analyse

- Un outil indispensable
- Construire la grille
- Quelles sont ses utilités et ses limites
- Savoir l'adapter aux différentes situations

Jour 2 - Après-midi

6. Mettre en oeuvre une stratégie de challenge

- Communiquer tous les résultats
- Valoriser le travail des équipes
- Fidéliser la clientèle
- Rendre les équipes autonomes

Pré-requis

Avoir des notions d'écoute qualité et de picking téléphonique

Public cible

Manager, responsable d'équipe de télévendeurs, ou téléconseillers



Pédagogie

Méthodes pédagogiques

- présentations théoriques : concepts, outils et méthodes
- analyse d'articles/documents professionnels
- étude de cas pratiques issus des situations client
- interactivité avec le formateur

Modalités d'évaluation

- réalisation de cas pratiques
- mise en application des méthodes
- une attestation de formation reprenant l'ensemble des objectifs pédagogiques sera délivrée à chaque participant à l'issue de la formation.

