

LA RELATION CLIENT EST DANS VOTRE ADN

Dans votre quotidien, et notamment lorsque vous êtes en communication avec un client, il est primordial d'avoir une attitude professionnelle et respectueuse à chaque instant, et d'adopter certaines règles.

La Trame d'un entretien de qualité

Pour réaliser un entretien téléphonique de qualité avec nos clients il est recommandé de suivre la même trame, à savoir :

- Je me présente et j'identifie mon interlocuteur
- Je vérifie, complète et corrige ses données personnelles
- Je découvre sa demande
- Je questionne et reformule si nécessaire
- J'apporte la solution
- Je conclus en m'assurant avoir répondu à la totalité des demandes
- Je l'informe de l'existence de son espace personnel
- Je l'invite à répondre au questionnaire de satisfaction qui lui sera adressé à la fin de l'échange

Les fondamentaux

Des principes simples mais importants vous aiderons également à mener un entretien téléphonique de qualité, à savoir :

- N'oubliez pas, en tant qu'interlocuteur du client vous représentez l'entreprise ainsi que l'image qu'il peut avoir de votre entreprise. Dans la grande majorité des cas vous serez la seule personne de l'entreprise à avoir des contacts avec nos clients,
- Restez professionnel du début à la fin de votre entretien par respect pour votre client.
- Répondez à vos appels privés lors de votre temps de pause,
- Répondez aux questions de vos collègues ou supérieurs à la fin de votre appel client,
- Ne mangez pas lors d'un appel avec un client
- Actualisez les données du client pendant l'entretien pour gagner en efficacité dans le traitement des appels,
- Notez en page du dossier en même temps que vous parlez avec le client, pour éviter d'oublier des informations essentielles et gagner en efficacité sur la durée de l'appel.
- Toutefois, n'oubliez pas qu'il est strictement interdit de noter en page du dossier tout commentaire n'ayant aucun rapport avec la gestion du dossier client.

En conclusion

Mon client doit se sentir unique et être traité avec respect et empathie, tout comme vous aimeriez être traité lors d'un contact avec l'un de vos services clients.

Et n'oubliez pas, Le sourire s'entend au téléphone, il est donc important de prendre l'appel avec le sourire pour donner une image positive et créer un climat favorable

