

Structure d'appel



[Demandez ICI votre formation](#)

Sujets	<ul style="list-style-type: none"> • Avoir une conversation professionnelle est plus qu'une simple discussion • Avoir une bonne conversation avec un client est donc un art en soi. • Vous devez tenir compte des différents types de personnes, mais avant tout, votre propre attitude est également d'une grande importance. • Les sujets suivants sont abordés : <ul style="list-style-type: none"> - importance de l'attitude - types de questions - techniques de conversation (LSD, ANNA, OMA, ...)
Groupe cible	(Senior) Call agents, Employées du département customer service, Employées sales internes
Approche	Classical et interactif avec des jeux de rôles
Objectifs	<ol style="list-style-type: none"> 1. Les participants découvrent les différentes phases d'une conversation téléphonique. 2. Les participants comprennent les intérêts par phase et peuvent les appliquer.
Durée	0,5 jour

[Demandez ICI votre formation](#)