



ENGLISH SPEAKING FACILITATORS

costomer services essentials

Aucune description

Niveau : Avancée

Prix : à partir de 650 000,00 Ar HT

Durée : 10 jours | 2 heures

Place : à 15 personnes

Sessions

Objectifs de cette formation

- Les participants à ce module apprendront l'anglais parlé à travers des activités pratiques. Ils seront capables de :
- Fournir un service à la clientèle efficace par téléphone, Maîtriser une voix téléphonique professionnelle, efficace et rassurante
- Projeter une image professionnelle par téléphone ; Gagnez la confiance du client en utilisant des techniques de communication éprouvées.

Programmes de cette formation

- - Composants principaux :

Anglais social

1. Les premières approches (accueil, politesse), la présentation de soi et de l'entreprise, la bonne première impression
2. Intonation anglaise
3. Écoute active
4. Développez votre confiance

Conversation téléphonique

1. La structure d'un appel – méthode ODAC
2. Passer et recevoir des appels téléphoniques
3. Demande d'informations et de précisions
4. Maîtriser les expressions courantes liées aux conversations téléphoniques

Votre personnalité / Votre voix téléphonique

1. Les qualités d'une bonne voix téléphonique
2. Maîtriser le comportement SPEAK
3. Les 6 P de la communication verbale
4. Exprimer vos opinions

Gagner la confiance de vos clients

1. 4 Éléments clés de votre message d'accueil téléphonique
2. Créez une première impression positive
3. Mettez vos clients à l'aise avec un langage positif
4. Mettre fin à un appel de manière polie et professionnelle

Questionnement efficace

1. Bonnes techniques de questionnement
2. Les 5 W
3. Rechercher la satisfaction / Comprendre
4. Clarification des questions

Chaque séance comprendra :

1. Une brève partie théorique (avec support physique et électronique) ;
2. Une partie pratique (jeux de rôle, discussions de groupe).