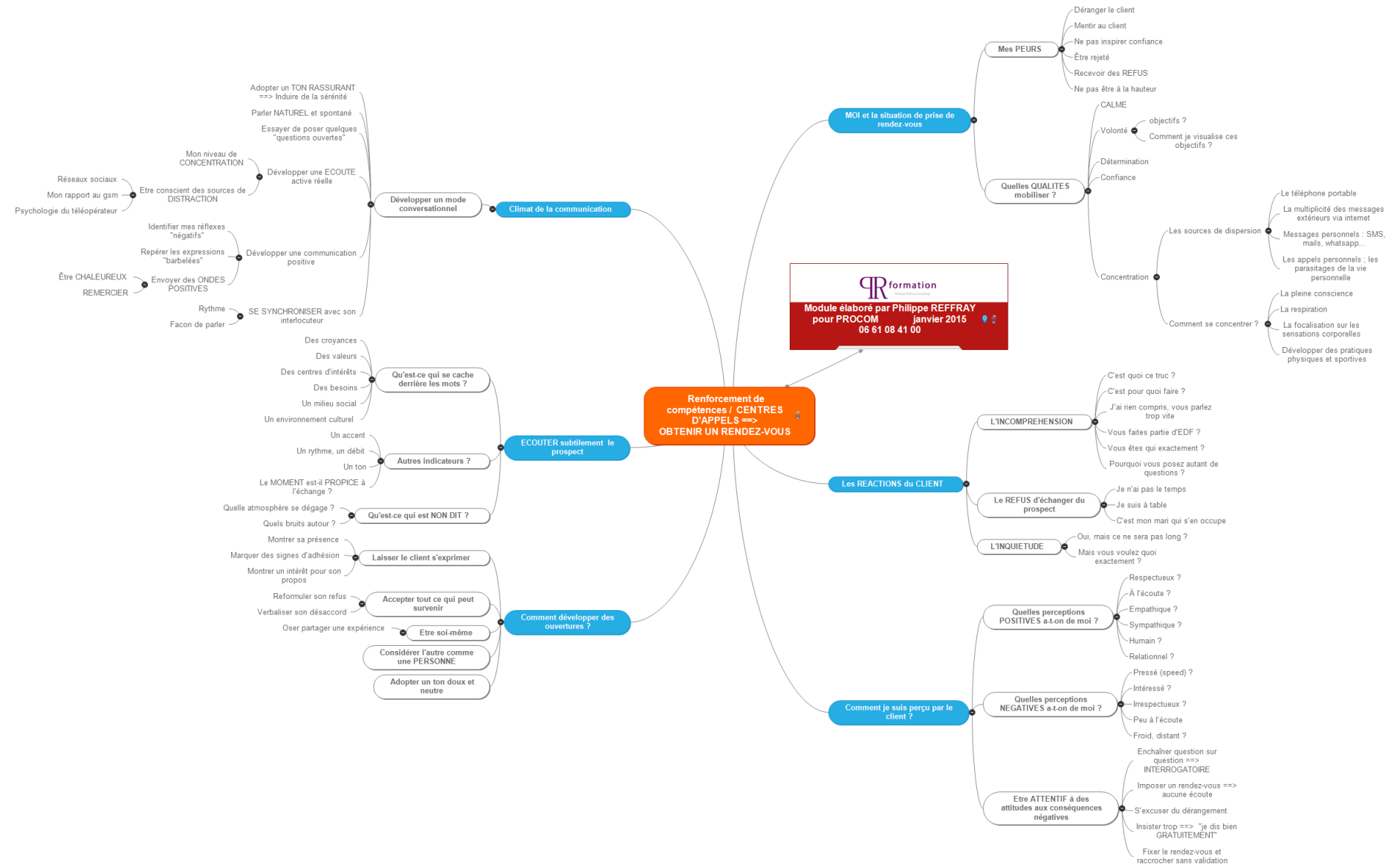


Renforcement de compétences / CENTRES D'APPELS ==> Procom, janvier 2015



1. MOI et la situation de prise de rendez-vous

1.1. Mes PEURS

1.1.1. Déranger le client

1.1.2. Mentir au client

1.1.3. Ne pas inspirer confiance

1.1.4. Être rejeté

1.1.5. Recevoir des REFUS

1.1.6. Ne pas être à la hauteur

1.2. Quelles QUALITES mobiliser ?

1.2.1. CALME

1.2.2. Volonté

1.2.2.1. objectifs ?

1.2.2.2. Comment je visualise ces objectifs ?

1.2.3. Détermination

1.2.4. Confiance

1.2.5. Concentration

1.2.5.1. Les sources de dispersion

1.2.5.1.1. Le téléphone portable

1.2.5.1.2. La multiplicité des messages extérieurs via internet

1.2.5.1.3. Messages personnels : SMS, mails, whatsapp...

1.2.5.1.4. Les appels personnels ; les parasitages de la vie personnelle

1.2.5.2. Comment se concentrer ?

1.2.5.2.1. La pleine conscience

1.2.5.2.2. La respiration

1.2.5.2.3. La focalisation sur les sensations corporelles

1.2.5.2.4. Développer des pratiques physiques et sportives

2. Les REACTIONS du CLIENT

2.1. L'INCOMPREHENSION

- 2.1.1. C'est quoi ce truc ?
- 2.1.2. C'est pour quoi faire ?
- 2.1.3. J'ai rien compris, vous parlez trop vite
- 2.1.4. Vous faites partie d'EDF ?
- 2.1.5. Vous êtes qui exactement ?
- 2.1.6. Pourquoi vous posez autant de questions ?

2.2. Le REFUS d'échanger du prospect

- 2.2.1. Je n'ai pas le temps
- 2.2.2. Je suis à table
- 2.2.3. C'est mon mari qui s'en occupe

2.3. L'INQUIETUDE

- 2.3.1. Oui, mais ce ne sera pas long ?
- 2.3.2. Mais vous voulez quoi exactement ?

3. Comment je suis perçu par le client ?

3.1. Quelles perceptions POSITIVES a-t-on de moi ?

- 3.1.1. Respectueux ?
- 3.1.2. À l'écoute ?
- 3.1.3. Empathique ?
- 3.1.4. Sympathique ?
- 3.1.5. Humain ?
- 3.1.6. Relationnel ?

3.2. Quelles perceptions NEGATIVES a-t-on de moi ?

3.2.1. Pressé (speed) ?

3.2.2. Intéressé ?

3.2.3. Irrespectueux ?

3.2.4. Peu à l'écoute

3.2.5. Froid, distant ?

3.3. Etre ATTENTIF à des attitudes aux conséquences négatives

3.3.1. Enchaîner question sur question ==> INTERROGATOIRE

3.3.2. Imposer un rendez-vous ==> aucune écoute

3.3.3. S'excuser du dérangement

3.3.4. Insister trop ==> "je dis bien GRATUITEMENT"

3.3.5. Fixer le rendez-vous et raccrocher sans validation

4. Comment développer des ouvertures ?

4.1. Laisser le client s'exprimer

4.1.1. Montrer sa présence

4.1.2. Marquer des signes d'adhésion

4.1.3. Montrer un intérêt pour son propos

4.2. Accepter tout ce qui peut survenir

4.2.1. Reformuler son refus

4.2.2. Verbaliser son désaccord

4.3. Etre soi-même

4.3.1. Oser partager une expérience

4.4. Considérer l'autre comme une PERSONNE

4.5. Adopter un ton doux et neutre

5. ECOUTER subtilement le prospect

5.1. Qu'est-ce qui se cache derrière les mots ?

5.1.1. Des croyances

5.1.2. Des valeurs

5.1.3. Des centres d'intérêts

5.1.4. Des besoins

5.1.5. Un milieu social

5.1.6. Un environnement culturel

5.2. Autres indicateurs ?

5.2.1. Un accent

5.2.2. Un rythme, un débit

5.2.3. Un ton

5.2.4. Le MOMENT est-il PROPICE à l'échange ?

5.3. Qu'est-ce qui est NON DIT ?

5.3.1. Quelle atmosphère se dégage ?

5.3.2. Quels bruits autour ?

6. Climat de la communication

6.1. Développer un mode conversationnel

6.1.1. Adopter un TON RASSURANT ==> Induire de la sérénité

6.1.2. Parler NATUREL et spontané

6.1.3. Essayer de poser quelques "questions ouvertes"

6.1.4. Développer une ECOUTE active réelle

6.1.4.1. Mon niveau de CONCENTRATION

6.1.4.2. Etre conscient des sources de DISTRACTION

6.1.4.2.1. Réseaux sociaux

6.1.4.2.2. Mon rapport au gsm

6.1.4.2.3. Psychologie du téléopérateur

6.1.5. Développer une communication positive

6.1.5.1. Identifier mes réflexes "négatifs"

6.1.5.2. Repérer les expressions "barbelées"

6.1.5.3. Envoyer des ONDES POSITIVES

6.1.5.3.1. Être CHALEUREUX

6.1.5.3.2. REMERCIER

6.1.6. SE SYNCHRONISER avec son interlocuteur

6.1.6.1. Rythme

6.1.6.2. Façon de parler