

L'Accueil Téléphonique

→ 4 Heures

→ 100 € H.T. / 120 € T.T.C

Développons les talents pour accomplir de grandes choses

Enjeux et Objectifs

- Etre capable de répondre correctement au téléphone ;
- Maitriser les différentes étapes de l'accueil téléphonique ;
- Utiliser des clés par étapes pour répondre aux situations clients délicates ;
- Adapter sa communication aux interlocuteurs au téléphone.

Public concerné	Durée	Effectif
TOUT PUBLIC	4 heures	8/10 participants maximum

Module adaptable sur mesure.

Réalisable en Inter (nous consulter) – En présentiel ou distanciel

Prérequis :

S'exprimer - Lire - écrire en Français

Le formateur réalise un diagnostic préalable avec le dirigeant ou le responsable de service.

Moyens pédagogiques :

- Animation par un professionnel du management ;
- Mise en situation concrète ;
- Remise support de cours ;

Suivi et évaluation :

- Feuilles d'émargement par demi-journée, signées par les stagiaires et contre signées par le formateur ;
- Evaluation de chaque stagiaire par le formateur et définition des objectifs et des actions à mettre en œuvre ;
- Possibilité d'évaluation sur étude de cas ou questionnaire sur les acquis ;

Documents remis :

- Attestation de présence, certificat de réalisation, questionnaire de satisfaction de la formation.

Programme

Accueil et présentations croisées

LA PRATIQUE DU TELEPHONE - 0.5h

- La première image de l'entreprise
- Autodiagnostic : exercice
- Les avantages et les inconvénients liés au téléphone

SE FAIRE ENTENDRE - 0.5h

- La voix
- La respiration
- Le débit
- L'articulation

PRENDRE UN APPEL - 1h

- L'attitude au téléphone : Les 8 clés
- Prendre un appel : les 8 étapes
- Ecouter : l'écoute active
- Questionner
- Reformuler
- Prendre des notes

LES FORMULES A EVITER - 0.25h

- Les négatives
- Le doute
- Les expressions plat ventre
- Les mots dramatiques !
- La fausse confiance

LES SITUATIONS DELICATES - 0.5h

- Le processus à suivre en 6 étapes

Conclusion de la formation - 0.25h

Lieux de Formation : Préciser lors de la convocation - en nos locaux choisis / dans vos locaux / en distanciel

Modalités et délais d'accès : En fonction de l'OPCO - de 20 à 40 jours.

Accessibilité : accessibilité pour les personnes en situation d'handicap, nous consulter pour étudier la faisabilité.

Responsable pédagogique : ESTELLE BOROT