

FORMATION ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE / RÉF AC-100

Dans un monde où nous avons rarement la possibilité d'avoir une deuxième chance de faire une bonne première impression, l'accueil téléphonique est la première image de la qualité de l'entreprise.

OBJECTIF

Améliorer l'efficacité de l'accueil téléphonique
Mieux adapter l'attitude et le discours aux attentes de son interlocuteur
Valoriser l'image de qualité de la société

CONTENU

Les fondamentaux de la communication téléphonique

Le langage verbal : débit, rythme, intonation, volume

Le vocabulaire conventionnel : les expressions

propres à la communication téléphonique

Le langage positif : expressions et vocabulaire positifs

pour mettre en valeur l'image de l'entreprise

L'accueil téléphone

La réception téléphonique

La mise en confiance de l'arrivant

Savoir s'annoncer et se présenter

Personnaliser et individualiser la communication

Transférer un appel

Prendre un message

Mettre en attente

Gérer les doubles appels

Gérer une attente ou une réclamation.

Traiter les demandes

Accueil et identification

Les informations à connaître pour bien renseigner

Identifier le service attendu par l'interlocuteur

Écouter la demande (développer l'attitude d'écoute)

Reformuler les attentes (comprendre et diagnostiquer la situation).

TYPE DE FORMATION :

Intra et Inter

COMPÉTENCES :

Techniques, Organisationnelles,
Relationnelles

PUBLIC :

Toute personne répondant à un appel entrant

PRÉ-REQUIS DE LA FORMATION :

Aucun

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

Présentation du formateur, échanges d'expérience, jeux de situation.

DURÉE :

7h

NOMBRE DE PARTICIPANTS :

10

VALIDATION :

Attestation de formation

PRIX :

VILLE(S) ET DATE(S) :

Consulter notre site Internet