

FORMATION TÉLÉPHONE : RÉCEPTION D'APPELS

L'accueil téléphonique

TEL.01

PUBLIC CONCERNÉ

- Tous les collaborateurs de l'entreprise

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Alternance entre exposés théoriques, questions/réponses et travaux d'application individuels et de groupe

- Questionnaires-tests avec autocorrection

- Jeux pédagogiques, études de cas, simulations enregistrées à partir des expériences de chacun

- Élaboration d'un Plan Personnel de Progrès
Recherche des axes de progrès techniques et comportementaux
Mise en application des nouveaux acquis

FORMATION INTRA

Prix HT par Jour : 1090€
Durée conseillée : 2 jours
Participants : 8

FORMATION INTER

Prix HT par session : 1020€
Durée : 2 jours
Dates des sessions :
27/10/2010 - 28/10/2010
06/12/2010 - 07/12/2010

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Améliorer l'efficacité de l'accueil téléphonique par la confiance et l'aisance dans son expression et son comportement
- Mieux adapter l'attitude et le discours aux attentes de son interlocuteur
- Valoriser l'image de qualité de la société

PRÉ-REQUIS

- Aucun pré-requis nécessaire

PROGRAMME

- 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 ou comment transmettre une bonne image virtuelle
Transférer un appel
Prendre un message
Mettre en attente
Gérer les doubles appels

• Traiter les demandes

Accueil et identification
Identifier le service attendu par l'interlocuteur
Écouter la demande (développer l'attitude d'écoute)
Reformuler les attentes (comprendre et diagnostiquer la situation)
Proposer une solution

- Maîtriser les situations fragiles

CENTRE NATIONAL DE LA FORMATION - CONSEIL EN ENTREPRISE CNF - CE
38 RUE DES MATHURINS PARIS - AGENCE DE MARNE LA VALLEE : 01.64.21.09.94
Internet : www.cnfce.com E-mail : info@cnfce.com - FAX : 01.64.72.03.69

La sécurité et l'estime en tant que besoins fondamentaux (selon A. Maslow)
La typologie des interlocuteurs
L'écoute active et passive (l'écoute professionnelle)
Les fondamentaux de l'argumentation
L'objection (répondre aux objections)
Mieux contrôler ses émotions
Les 15 techniques de la gestion des tensions au téléphone