

# FORMATION TÉLÉPHONE : RÉCEPTION D'APPELS

Profession : téléconseiller

TEL.10

## PUBLIC CONCERNÉ

- Tous les collaborateurs de l'entreprise

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques et pratiques
- Réflexions de groupe guidées par l'animateur
- Questionnaires-tests avec autocorrection
- Mise en situation à partir du quotidien des participants (training ou coaching en fonction de la demande)
- 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 : 1340€  
Durée conseillée : 3 jours  
Participants : 8

## FORMATION INTER

Prix HT par session : 1 530€  
Durée : 3 jours  
Dates des sessions :  
01/12/2010 - 03/12/2010

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Maîtriser les entretiens par téléphone pour valoriser et entretenir l'image de sa société
- Répondre avec efficacité à tout type de demandes
- Gérer les situations tendues
- Apporter une réponse précise et rapide

## PRÉ-REQUIS

- Connaître les produits de sa société

## PROGRAMME

- Les spécificités de la communication par

## téléphone

Les principes de communication  
L'adaptation du ton et du rythme verbal  
L'écoute  
Le vocabulaire positif  
L'image virtuelle

## • La réception d'appels

Bien situer la mission du téléconseiller  
Accueil et identification  
Écouter la demande (développer l'attitude d'écoute)  
Reformuler les attentes (comprendre et diagnostiquer la problématique)  
Identifier le service attendu par l'interlocuteur  
Apporter une réponse

## • Gérer l'entretien

L'assertivité (une main de fer dans un gant de velours)  
Le timing d'un entretien  
Optimiser son questionnement  
- La typologie des questions  
- Définitions et objectifs des principales questions utilisées dans le conseil par téléphone  
- Avantages et inconvénients  
- L'art du questionnement

**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](http://www.cnfce.com) E-mail : [info@cnfce.com](mailto:info@cnfce.com) - FAX : 01.64.72.03.69**

## FORMATION TÉLÉPHONE : RÉCEPTION D'APPELS

**Profession : téléconseiller**

TEL.10

- **Maîtriser les situations fragiles**

La sécurité et l'estime en tant que besoins fondamentaux (selon A. Maslow)

La typologie des interlocuteurs

Mieux gérer ses émotions

Les 15 techniques de la gestion des tensions au téléphone

- **Faire remonter l'information utile**

Identifier les FAQ (questions posées le plus fréquemment)

Formaliser les réponses adaptées

**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](http://www.cnfce.com) E-mail : [info@cnfce.com](mailto:info@cnfce.com) - FAX : 01.64.72.03.69**