

# FORMATION TÉLÉPHONE : RÉCEPTION D'APPELS

## L'accueil téléphonique (atelier pratique)

TEL.16

### PUBLIC CONCERNÉ

- Tous les collaborateurs de l'entreprise

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Exposés théoriques

- Exercices écrits en sous-groupe

- **NOTA : Cet atelier pratique est entièrement animé à partir d'exercices ludiques écrits.**

Les sous-groupes constitués ont en charge d'analyser et de solutionner le ou les problèmes posés. Le travail consiste à reformuler phrases, formules ou expressions erronées (ou considérées comme telles). Ainsi, l'expérience, la mémoire et la créativité sont amplement stimulées grâce à la difficulté progressive des exercices. Les supports de cours remis à chacun sont annotés et conservés comme memento.

### FORMATION INTRA

Prix HT par Jour : 1090€

Durée conseillée : 2 jours

Participants : 10

### FORMATION INTER

Prix HT par session : 1 020€

Durée : 2 jours

Dates des sessions :

09/09/2010 - 10/09/2010

18/11/2010 - 19/11/2010

### 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

- Exercice n°1 : Réceptionner un appel
- Exercice n°2 : Mettre en attente
- Exercice n°3 : Rechercher un correspondant
- Exercice n°4 : Filtrer un appel
- Exercice n°5 : Gérer l'urgence
- Exercice n°6 : Régler une réclamation
- Exercice n°7 : Transférer un appel
- Exercice n°8 : Prendre un message de Monsieur VIP
- Exercice n°9 : User de la bonne dialectique
- Exercice n°10 : Avoir un vocabulaire positif

**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**