

FORMATION TÉLÉPHONE : RÉCEPTION D'APPELS

L'accueil téléphonique (niveau 2)

TEL.24

PUBLIC CONCERNÉ

- Tous les collaborateurs de l'entreprise

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Travaux d'application individuels et de groupe
- Questionnaires-tests avec autocorrection
- Analyse d'enregistrements *in situ*
- 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 : 1 jour
Participants : 10

FORMATION INTER

Prix HT par session : 510€

Durée : 1 jour

Dates des sessions :

07/10/2010 - 07/10/2010
09/12/2010 - 09/12/2010

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
- Remédiation

PRÉ-REQUIS

- Avoir fait la formation TEL.01

PROGRAMME

- Les fondamentaux de la communication

téléphonique (retour)

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

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

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