

FORMATION TÉLÉPHONE : RÉCEPTION D'APPELS

L'accueil téléphonique dans les centres d'appels (Numéros spéciaux)

TEL.29

PUBLIC CONCERNÉ

- Service Accueil
- Accueil numéro Vert - Azur - Indigo
- Hotliners
- Teleconseillers

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques et pratiques
- Réflexions de groupe guidées par l'animateur
- Travaux d'application de groupe et individuels
- Exercices
- Mise en situation à partir du quotidien des participants (coaching sur poste)

FORMATION INTRA

Prix HT par Jour : 1090€
Durée conseillée : 3 jours
Participants : 8

FORMATION INTER

Prix HT par session : 1 530€
Durée : 3 jours
Dates des sessions :
06/10/2010 - 08/10/2010
13/12/2010 - 15/12/2010

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 l'entreprise
- Répondre avec efficacité à tout type de demande même très conflictuelle
- Apporter une réponse précise et rapide

- Gérer le travail en open-space

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

- La réception d'appels

L'outil téléphone au service des conseillers

Accueil et identification

La présentation professionnelle au téléphone

Présenter l'entreprise et son offre

Identifier le service attendu par l'interlocuteur

Écouter la demande (développer l'attitude

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

d'écoute et recueil des informations)

Reformuler les attentes (comprendre et diagnostiquer la situation)

Apporter une réponse claire

- Différencier : fait, opinion et sentiment
- Proposer un process

• Maîtriser les situations fragiles

L'assertivité au téléphone

- Comment s'imposer par la voix
- S'affirmer et savoir dire « non »
- Oser poser les bonnes questions
- La congruence verbale et le vocabulaire assertif

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)

L'objection (répondre aux objections)

Mieux contrôler ses émotions

Les 15 techniques de la gestion des tensions au téléphone

• Travailler en équipe

Cohabiter en univers restreint

Savoir se concentrer

Maîtriser le volume de sa voix en toute circonstance

Créer sa bulle de protection

Définir des règles de vie en open-space