

FORMATION TÉLÉPHONE : RÉCEPTION D'APPELS

Accueil téléphonique dans les centres d'appels OFFSHORE

TEL.31

PUBLIC CONCERNÉ

- Hotliner
- Standard
- Centre d'appels

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Apport théorique et pratique
- Exercices et cas pratique
- Accompagnement sur poste
- Formation animée par une consultante experte dans les centres d'appels internationaux (Moyen-orient, Afrique, E-U, Canada, UK, etc.)

FORMATION INTRA

Prix HT par Jour : 1190€

Durée conseillée : 3/5 jours

Participants : 8

FORMATION INTER

Prix HT par session : Nous contacter au 0164210994

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Maîtriser les fondamentaux de l'accueil téléphonique
- Se familiariser avec l'organisation de la France
- 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

- Maîtriser la langue française

PROGRAMME

- **Sensibilisation à la culture française**
Régions de France et indicatifs téléphoniques
Familiarisation avec les noms et adresses typiques
Notion de revenus moyens et coût de la vie
Organisation pratique et quotidienne
 - Temps de travail et horaires
 - Structures sanitaires et sociales
 - Les grandes entreprises françaises
 - Les grands bassins d'emploi
 - etc..
- **Les fondamentaux de la communication téléphonique**
Le langage verbal
 - Débit - Rythme - Intonation - VolumeLe vocabulaire conventionnel
 - Les expressions propres à la communication téléphoniqueLe 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 hotliners
Accueil et identification

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 présentation professionnelle au téléphone
Présenter l'entreprise et son offre
Identifier le service attendu par l'interlocuteur
Écouter la demande (développer l'attitude d'écoute et recueil des informations)
Reformuler les attentes (comprendre et diagnostiquer la situation)
Apporter une réponse claire

• 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