



Horaires : 9h - 17h
Durée : 14h / 2 jours



Lieu : À définir



Nombre de participants :
4 à 12 participants



Public :
Tout public



Tarifs :
Inter : 650 €
Intra : sur devis



Accessibilité aux personnes en
situation de handicap :

Contactez notre référent
handicap

Maryse DIALLO :
04 94 60 39 07



Formalisation de la formation :

- 1 certificat de réalisation validant les compétences acquises.

ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Maîtriser les fondamentaux de l'accueil téléphonique en découvrant les techniques professionnelles
- Optimiser sa communication au téléphone
- Gagner en fluidité dans les échanges
- Adapter son discours pour mieux satisfaire

CONTENU DE LA FORMATION

Assimiler les spécificités de la communication par téléphone

- Les clés d'un accueil téléphonique professionnel réussi,
- Le langage verbal ou comment développer un climat professionnel,
- Les expressions propres à la communication téléphonique.

Développer son aisance et son assertivité au téléphone

- Anticiper et modéliser les scénarios les plus fréquents,
- Acquérir les réflexes pour gagner en fluidité,
- Développer son assertivité.

Maîtriser les situations déstabilisantes

- Gestion des adhérents impatients,
- Identifier le degré réel d'urgence de la demande,
- Gestion des adhérents mécontents,
- Gestion de l'agacement et de l'énervement,
- Gestion des agressions par téléphone.

Mener sa communication pour mieux répondre

- Identifier les différents types d'interlocuteurs,
- Conduire rapidement son interlocuteur à formuler sa demande,
- Reformuler et prendre en compte,
- Orienter l'échange vers une solution qui donne satisfaction,
- Conclure pour structurer le suivi de la communication.

PRÉREQUIS	MOYENS PÉDAGOGIQUES	SUIVI ET ÉVALUATION DES ACQUIS
Aucun	Alternance de phases théoriques et pratiques, au cours de chaque séance. Exercices / études de cas Feedback personnalisés	Évaluation en continu – QCM Feed-back tout au long de la formation Bilan oral de la formation Questionnaire de satisfaction