

Pouvoir assurer un accueil téléphonique de qualité. Améliorer son accueil téléphonique, sa capacité à gérer des appels inattendus et donc améliorer l'image de la société

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre l'importance d'un appel en termes d'image de la société
- Pouvoir adopter une attitude positive qui s'entend dans la voix
- Expérimenter et trouver sa propre voix et ses automatismes au téléphone
- Développer des techniques pour pouvoir gérer une variété d'appels différents avec sérénité
- Pouvoir s'adapter aux situations complexes et délicates

PROGRAMME

- **L'importance et le rôle de l'accueil téléphonique**
 - o Adopter la bonne posture
 - o Comment bien recevoir un invité ?
 - o Les bases pour la réussite d'un appel
- **Pourquoi ma voix est importante ?**
 - o Le sourire s'entend !
 - o Le langage corporel joue un rôle important même au téléphone
 - o Comment gérer les distractions
- **Les Étapes Clés**
 - o Pouvoir faire une présentation claire
 - o Être à l'écoute avec des questions précises (écoute active)
 - o La reformulation comme clé.
 - o Comment transférer un appel avec succès.
 - o Comment guider et donner des instructions claires.
 - o Finir en beauté
- **Les appels difficiles**
 - o Mieux gérer son stress ainsi que celui du client
 - o Pouvoir identifier le vrai problème, parfois non-dit
 - o Savoir « poser » un problème et gagner en objectivité
 - o S'adapter à la situation pour mieux la désamorcer

POLITIQUE HANDICAP

Nous mettons tout en oeuvre pour favoriser l'accès de nos formations aux personnes en situation de handicap. Afin de valider les modalités d'adaptation nécessaires, Merci de nous contacter préalablement à l'inscription.

 **PUBLIC** Toute personne :
Stagiaire / Alternant, le/la
réceptionniste, nouvelle
embauche

 **PRÉREQUIS** Aucun prérequis
particulier

 **FINANCÉ PAR VOTRE OPCO**

PRIX HT

INTER

790 €

INTRA

*Dans votre entreprise
groupe de 12 personnes maximum*

3 250 €

**Sous réserve d'acceptation par votre OPCO*

SUIVI DE L'EXÉCUTION & MODALITÉ D'ÉVALUATION

Feuilles de présence, Questions orales ou écrites (QCM), Mises en situation, Formulaires d'évaluation de la formation

MOYENS & MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation
- Documents supports de formation projetés
 - Exposés théoriques
 - Etude de cas concrets
 - Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation