



Gérer les appels téléphoniques

Objectifs : Acquérir les principes fondamentaux au téléphone Transmettre une image valorisant de son entreprise.	Personnes concernées : Toute personne assurant l'accueil téléphonique de son entreprise ou de son service.
PROGRAMME	PEDAGOGIE
<p>1) La communication verbale</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Le débit ✚ Le rythme ✚ L'articulation ✚ Le volume ✚ Le sourire <p>2) La maîtrise de l'outil téléphone</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ La première impression ✚ Ecouter pour comprendre ✚ Questionner pour s'informer ✚ Reformuler pour vérifier <p>3) Gérer les appels</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Savoir se présenter ✚ Répondre rapidement ✚ Filtrer avec courtoisie ✚ Faire patienter, orienter, renseigner ✚ Noter un message et le transmettre ✚ Personnaliser les échanges ✚ Savoir conclure ✚ Prendre congé <p>4) L'accueil téléphonique au service de la Qualité</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Maîtriser son langage verbal et non-verbal ✚ Se libérer des automatismes verbaux ✚ La recherche des besoins ✚ S'adapter rapidement aux clients ✚ Aller au devant des attentes ✚ La proposition et l'argumentation <p>5) Gérer les situations difficiles</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Les clients difficiles, les clients exigeants ✚ Répondre à un client insatisfait ✚ Adopter un comportement positif ✚ Etudier les mécontentements les plus fréquents ✚ Mettre en œuvre des actions préventives 	<p>Le Formateur Très expérimenté, spécialiste de l'accueil.</p> <p>Moyens et pédagogie Mise en place d'une pédagogie interactive, qui favorise l'appropriation des messages par les participants. Elle s'appuie sur la participation de chacun. Les participants sont régulièrement sollicités par <i>des brainstormings, des mises en situation analysées en commun des engagements individuels nombreux exercices réalisés en équipes</i></p> <p>Les exercices et jeux de rôles sont basés sur des situations concrètes issues des vécus professionnels</p> <p>Intra entreprise Lieu de Formation : dans la ville de votre choix.</p> <p>Tarif Inter entreprises par personne :</p> <hr/> <p style="text-align: center;">2 jours</p> <hr/> <p style="text-align: center;">1 150 €</p> <hr/> <p style="text-align: center;">Réf : SE026</p>

Organisme de formation PROFORMALYS – Formations Secrétariat partout en France

Formation Gérer les appels téléphoniques

Tél. : 01 48 74 29 45 - Mail : contact@proformalys.com - Fax : 01 48 74 39 98
Toutes les formations Secrétariat de notre organisme de formation sur www.proformalys.com