

LES FONDAMENTAUX DE LA COMMUNICATION TÉLÉPHONIQUE



EURL CULLERIER Nathalie
92 Rue de Marmiesse – 15000 AURILLAC
☎ : 04.71.43.16.46/06 83 19 02 80
Mail : nathalie.cullerier@lesdemoiselles.tel

PROGRAMME DE FORMATION Intra entreprise

L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

Formatrice : Nathalie CULLERIER
Durée : 2 jours (14 heures)
Tarif : 1200€
Public : Tout public
Prérequis : aucun

PEDAGOGIE

Powerpoint, étude de cas d'appels
mise en situation (possibilité sur poste de travail)

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Assurer l'accueil téléphonique avec amabilité et empathie
- Valoriser l'image de l'entreprise
- Prendre les appels dans un délai Raisonnable
- Orienter vers le bon interlocuteur, Prendre des messages
- Ecouter et reformuler les demandes
- Mieux gérer les appels difficiles

EVALUATION

QCM

Modalités d'accès pour les personnes en situation de handicap : Si votre situation nécessite des aménagements particuliers merci de nous contacter

Attestation de formation délivrée à l'issu du programme

Horaires des journées de formation : ces journées sont en continue avec prise de repas en commun, moment qui nous permet d'échanger

JOUR 1 : 8H30/17H00 (repas 1h) + pause matin et après-midi

JOUR 2 : 8H30/17H00 (repas 1h) + pause matin et après-midi

Matériel personnel à prévoir pour votre formation

Si possible accès à votre boîte mail (pas obligatoire)

↘ Le langage non verbal :

- Le sourire
- L'attitude physique

↘ Comprendre et positionner sa voix :

- Le débit
- L'intonation
- Le rythme
- Le volume

↘ Soigner son langage :

- Les formules à éviter
- Le temps employé

L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

↘ Traiter les demandes

- Accueil et identification
- Filtrer les appels
- Écouter la demande : l'écoute active
- Savoir reformuler les attentes de l'interlocuteur

↘ Utiliser l'outil téléphone :

- Prendre un message
- Transférer un message
- Gérer les doubles appels
- Conclure l'appel

MAITRISER LES SITUATIONS DIFFICILES

↘ Développer son assertivité

↘ Les différentes typologies d'interlocuteurs

↘ Mieux contrôler ses émotions

↘ Comment gérer l'agressivité