



Assurer un accueil professionnel au téléphone

Un accueil téléphonique soigné conduit directement à une bonne relation client

L'accueil téléphonique de ses clients et prospects véhicule dès les premières secondes l'image de votre entreprise, d'où l'importance de faire une bonne première impression auprès de votre cible. Véritable reflet de votre niveau de professionnalisme et des valeurs de votre entreprise, l'accueil téléphonique de vos interlocuteurs doit être irréprochable.

Durée :

14.00 heures (jours)

Prix :

710.00 euros

Profils des stagiaires :

- Tout public

Prérequis :

- Aucun

Accessibilité :

Conforme - Etablissement ERP5

Modalités :

Formation présentielle

Objectifs pédagogiques

- Être capable de traiter ses appels professionnels avec efficacité

Contenu de la formation

- Quels sont les enjeux de la communication par téléphone ?
 - Pourquoi travailler sa communication par téléphone ?
 - Quel est l'impact auprès de ses interlocuteurs ?
 - Quels sont les droits et missions des collaborateurs d'une entreprise ?
 - Les avantages et les inconvénients du téléphone : l'objet d'un appel
- Les spécificités de la communication par téléphone
 - Les principes de communication par téléphone
 - La communication non verbale (ton, tic et sourire)
 - L'écoute active et passive
 - Le vocabulaire positif et les mots noirs
 - L'image virtuelle
- Les spécificités d'un entretien par téléphone en appels sortant ou entrant
 - Savoir prendre un appel avec professionnalisme et personnaliser son appel
 - Découvrir les besoins de son interlocuteur avec méthode (écoute, questionnement, reformulation)
 - Bâtir et argumentée sa réponse
 - Appliquer les techniques de base du traitement des objections et savoir recentrer un entretien
 - Quand et comment conclure ?
 - Les bonnes pratiques : truc et astuces

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique de KEY FORM & Solution se compose d'une dizaine de professionnels alliant compétences pédagogiques et vécus professionnels issus de différents horizons (commerce, communication, associations, entreprises, organismes de formation professionnelle, service public de l'emploi...).

Moyens pédagogiques et techniques

- Mise à disposition en ligne de documents supports de formation
- Quiz

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Questions orales ou écrites (QCM).
- Formulaire d'évaluation de la formation