

Assurer un accueil professionnel au téléphone - Niveau 1 (Formation présentielle)

14.00 h / 2.00 jour(s)

1260.00 € TTC en Inter
(Intra et groupe sur demande)

Objectif(s)

- Traiter ses appels professionnels avec efficacité



Programme

- Les fondamentaux de la communication téléphonique
 - Le langage verbal au téléphone, adapter sa voix (rythme, dynamisme, volume)
 - Le vocabulaire conventionnel adapté au téléphone
 - Focus sur la notion de langage positif
- Harmoniser les pratiques liées à l'accueil téléphonique
 - Phrases d'introduction et de présentation de l'entreprise
 - Process lié à la gestion des appels : comment gérez-vous les appels ou les débordements ?
 - Utilisation d'un vocabulaire commun : savoir déterminer les phrases clés liées à l'accueil téléphonique
- L'accueil téléphone : les étapes indispensables
 - La réception téléphonique, transmettre une image professionnelle
 - Le transfert d'appel en entreprise
 - Les techniques permettant de prendre un message
 - La mise en attente
 - La gestion des doubles appels



Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique de KEY FORM & Solutions 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

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



Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Feuilles de présence
- Questions orales ou écrites (QCM)
- Mises en situation
- Formulaires d'évaluation de la formation
- Certificat de réalisation de l'action de formation

Profil Apprenant(s)

- Tout public

Pré-requis

- Aucun

Demande d'informations

02 30 96 68 40
formation@key-form.fr

Accessibilité

Conforme - Organisme ERP5
Réfèrent handicap : Etienne RUPIN
Sous un préavis de 30 jours pour s'assurer des conditions d'accueil adaptées. Contact : formation@key-form.fr - Tel 02 30 96 68 40
Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accompagnement individuel par notre référent handicap dédié.

Dates et délais d'accès

La durée estimée entre la demande et l'entrée en formation varie selon les modalités de financement : temps de traitement du dossier des prises en charge, délai de rétractation pour les particuliers.
Délai d'accès : 2 semaines

Lieu de formation

Inter :
KEY FORM & Solutions
7 rue de Vezin
35000 Rennes
Intra :
France métropolitaine

Indicateurs de qualité

Taux de satisfaction : 98%



KEY FORM
& SOLUTIONS