

Assurer un accueil professionnel au téléphone - Niveau 2 (Formation présentielle)

7.00 h / 1.00 jour(s)

630.00 € TTC en Inter
(Intra et groupe sur demande)

Objectif(s)

- Gérer ses appels professionnels avec efficacité
- Adapter son discours à la demande des interlocuteurs



Programme

- Identifier les fondamentaux de la communication téléphonique
 - Le langage verbal au téléphone, savoir adapter sa voix (rythme, dynamisme, volume)
 - Le vocabulaire conventionnel adapté au téléphone
 - Focus sur la notion de langage positif
- Traiter les demandes avec méthode
 - Savoir accueillir et identifier son interlocuteur
 - Identifier le service attendu par son interlocuteur
 - Proposer une solution ou un rappel
- Maîtriser les situations fragiles et les clients difficiles
 - La sécurité et l'estime en tant que besoins fondamentaux (selon A. Maslow)
 - Les différents types d'interlocuteurs
 - Retour sur le principe d'écoute active et passive (l'écoute professionnelle)
 - Les fondamentaux de l'argumentation au service de l'accueil téléphonique
 - La réponse aux objections
 - Mieux contrôler ses émotions et gérer son stress
 - Les techniques pour limiter ou apaiser les tensions au téléphone



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.
Formations CPF : délai de 11 jours ouvrés

Lieu de formation

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

Indicateurs de qualité

Taux de satisfaction : 97%



KEY FORM
& SOLUTIONS