REVAL
consulting & training

DURÉE
0,5 jour

FORMATION
RÉUSSIR SON ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

OBJECTIFS

- Comprendre l'importance de la communication orale et son impact sur l'image de l'entreprise
- Maitriser les techniques d'accueil téléphonique et acquérir les bons réflexes

PUBLIC

Toute personne ayant dans son activité professionnelle des situations d'accueil téléphonique

PROGRAMME

Les éléments individuels qui impactent sur l'accueil client

- L'image générale, la présentation
- Le langage et le ton adoptés
- Le comportement face à la demande
- Savoir analyser le besoin des personnes accueillies

Accueillir au téléphone

- Les règles d'or de l'accueil téléphonique
- La voix
- Les postures
- Prendre en charge la demande de l'interlocuteur
- Savoir filtrer de façon professionnelle et savoir faire patienter

Savoir prendre un message

- Savoir écouter
- Prendre un message pertinent et fidèle

OUTILS PÉDAGOGIQUES

- Exposés
- Jeux de rôle
- Exercices

Réussir son accueil téléphonique
Développement personnel - Techniques d'accueil

REVAL Consulting & Training
www.reval.lu
Tél. : (352) 53 20 72 1
E-mail : reval@reval.lu