



FORMATION

RÉUSSIR SON ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

DUREE
0,5 jour

• OBJECTIFS •

Comprendre l'importance de la communication orale et son impact sur l'image de l'entreprise • Maîtriser 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 PEDAGOGIQUES •

- Exposés
- Jeux de rôles
- Exercices