

Réussir son accueil téléphonique

V2 - Avril 2023



Compétences professionnelles

A l'issue de la formation le participant sera en mesure de développer l'image de l'entreprise grâce à son accueil téléphonique.

Objectifs pédagogiques

- Développer l'image d'accueil et de service de l'entreprise
- Découvrir et connaître les attitudes qui vont améliorer la relation avec le client
- Responsabiliser le personnel dans son poste
- Comprendre la notion de « service qualité »
- Développer les compétences techniques et relationnelles nécessaires à la prise en charge efficace des clients

2 jours - 14 H

Inter ou Intra entreprise

Groupes de 4 à 12 personnes

Possibilité de formations sur toute la France métropolitaine

Nous contacter pour toute demande de date.

Tarifs

Intra-entreprise : 2890 € (hors frais déplacement/hebergement du formateur si besoin)

Inter-entreprise : 950€/personne

Nos formations peuvent être prises en charge en totalité ou pour partie par votre fonds de formation (OPCO)

A qui s'adresse cette formation ?
Tout professionnel amené à prendre en charge l'accueil téléphonique.

Quels sont les pré-requis ?
Aucun

Cette formation peut être accessible aux personnes en situation de handicap. Les éventuels aménagements à mettre en œuvre et la possibilité de le faire seront identifiés au cours d'un entretien préalable. Contactez-nous pour en parler

Programme de formation

MAÎTRISER LES VOIES DE COMMUNICATION

Identifier les règles d'or de la communication par téléphone

Lister les enjeux du premier contact téléphonique

Développer son potentiel verbal, non-verbal et para-verbal

TRAITER LA DEMANDE AVEC PROFESSIONNALISME

Véhiculer une image professionnelle correspondant aux valeurs et à la stratégie d'entreprise

Mettre en place des techniques qui favorisent la relation client

Réussir la prise de contact

Diagnostiquer la demande

VALORISER SA CLIENTÈLE

Identifier les attentes du client

Déjouer les pièges du téléphone

Diagnostiquer des situations délicates

Traiter les objections

Accepter ses états émotionnels

Suivi de l'exécution de la formation et des résultats

Feuille de présence signée par ½ journée

QCM écrit ou oral en cours et en fin de formation

Formulaire d'évaluation de la formation

Moyens pédagogiques

Alternance d'apports théoriques et d'exercices de mise en pratique.

Livret remis au choix du stagiaire sous format numérique ou papier.

Moyens techniques

Salle de formation adaptée avec vidéoprojecteur, Paper-board et connexion internet.

Formatrice



Laetitia CUISINAUD

Formatrice indépendante, spécialiste de la vente et du management. Je vous accompagne dans l'excellence de votre accueil téléphonique.

Contactez nous