

Accueil téléphonique efficace

« Assister, conseiller ou vendre »

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Assurer un accueil téléphonique efficace et instaurer la confiance
- Les fondamentaux de la communication téléphonique
- L'analyse de la demande pour formuler une réponse adaptée



COMPETENCES VISEES

- ✓ Réceptionner un appel téléphonique
- ✓ Accueillir correctement la personne que vous avez en ligne
- ✓ Orienter votre discours en fonction de ses attentes et de vos objectifs

PROGRAMME DE LA FORMATION

Module 1 – Assurer un accueil téléphonique efficace et instaurer la confiance

- Réussir la prise de contact pour une première bonne impression (accueillir la demande et créer un climat de confiance)
- Savoir se présenter clairement
- Repérer les enjeux d'un accueil réussi
- Identifier rapidement le motif principal de l'appel

Module 2 – Les fondamentaux de la communication téléphonique

- Articuler, adapter son discours, sourire
- La valeur du OUI et du NON
- Les mots à éviter
- La voix, la tonalité
- Gérer les appels simultanés / faire patienter habilement

Module 3 – L'analyse de la demande pour formuler une réponse adaptée

- Découvrir l'attente du client
 - Développer une attitude d'ouverture
 - Pratiquer l'écoute active
 - Se mettre à la place du client, le rassurer, le valoriser
- Questionner et reformuler pour comprendre les attentes du client
- Traiter la demande, et argumenter à partir de la découverte
- Réussir la conclusion en rendant visible le service apporté
- Savoir prendre congé



PARTNERS CONSULTING
Bonjour, comment puis-je
vous aider ?

Formation en inter (centre de formation)
Ou en intra-entreprise

REF-RC002

Tarif : 805 €
(Petits déjeuners offerts)

Durée : 2 jours soit 14 heures

Public visé : Toute personne devant réceptionner des appels téléphoniques.

Prérequis : Aucun prérequis

Participants : 4 à 8 stagiaires

Formateur

Compétences en gestion des ressources humaines et des relations dans l'organisation. Formateur ayant une expérience significative dans le cadre de la formation professionnelle d'adultes.

Méthode pédagogique et technique

Alternance théorie/pratique. Dynamique de groupe. Mises en situation à partir de jeux de rôles inspirés de situations de travail. Exemples d'outils à mettre en place. Supports de cours. Utilisation du paperboard numérique & de l'écran tactile.

Evaluation et suivi de la formation

Entretien d'évaluation du stagiaire en début de formation.

Suivi de l'exécution de la formation par la fiche de présence signée par le stagiaire et le formateur par demi-journée.

Evaluation tout au long de la formation par des questionnaires-test avec autocorrection et jeux pédagogiques.

En fin de formation

- Evaluation du transfert des acquis
- Questionnaire de satisfaction à renseigner
- Attestation de formation



SAS PARTNERS CONSULTIN

Immeuble Côté Mer – Rue de l'Industrie – ZI Jarry, 97122 BAIE-MAHAULT

☎ 0590 86 42 41 - contact@partnersconsulting-gp.com

Siret : 828 288 68800025- APE : 8559A - Déclaration d'activité : 01973126197