

Accueil téléphonique

2 jours - 14 heures

Code formation : ADHCOM0011



adhara.fr

Objectifs

Développer sa fonction d'accueil téléphonique pour une plus grande qualité de service.

Participants

Toute personne gérant la relation téléphonique en entreprise.

Prérequis

Une connaissance du fonctionnement global de l'entreprise permettra une meilleure assimilation des concepts abordés.

Pédagogie

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion collectives et individuelles, d'exercices, d'études de cas et de mises en situations observées. Formation / Action participative et interactive : les participants sont acteurs de leur formation notamment lors des mises en situation car ils s'appuient sur leurs connaissances, les expériences et mettront en œuvre les nouveaux outils présentés au cours de la session.

Remarques

Cette formation offre la possibilité d'une journée de retour sur expérience : Cette journée complémentaire favorise l'application pratique des concepts enseignés, garantissant ainsi une mise en œuvre réussie dans votre environnement professionnel. Nos conseillers sont à votre disposition pour plus d'information à ce sujet.

Certification

Profil de l'intervenant

Consultant-formateur expert. Suivi des compétences techniques et pédagogiques assuré par nos services.

Moyens techniques

Encadrement complet des stagiaires durant la formation. Espace d'accueil, configuration technique des salles et matériel pédagogique dédié pour les formations en centre. Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique à échéance de la formation.

Méthodes d'évaluation des acquis

Un contact téléphonique est systématiquement établi avec le stagiaire ou la personne chargée de son inscription afin de définir le positionnement. Si besoin, un questionnaire est adressé pour valider les prérequis en correspondance et obtenir toute précision nécessaire permettant l'adaptation de l'action. Durant la formation, des exercices individuels et collectifs sont proposés pour évaluer et valider les acquis du stagiaire. La feuille d'émargement signée par demi-journée ainsi que l'évaluation des acquis sont adressées avec la facture.

Programme

Accueil téléphonique

2 jours - 14 heures

Code formation : ADHCOM0011



adhara.fr

Les bases de la communication téléphonique

Règles de la communication téléphonique
Caractéristiques et contraintes propres au téléphone
La voix : un instrument à maîtriser (ton, débit, articulation...)
Principes de l'entretien téléphonique
Préparation et Maîtrise des outils

L'accueil et la gestion de l'appel entrant

L'image de l'entreprise
Le processus d'accueil
L'identification de l'appelant
Les techniques d'écoute, de questionnement et de reformulation

L'entretien

Identifier les points essentiels et prendre des notes
Personnaliser son approche
Traiter la demande
Savoir garder la maîtrise de l'entretien
Prendre congé

Gérer les situations délicates

Gérer son stress et celui de l'interlocuteur
Accueillir positivement une réclamation
Adapter son message
Faire patienter et mettre à l'aise