

AMÉLIORER SON ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

première image de l'entreprise

| | |
|-----------------------------------|---|
| OBJECTIFS | <ul style="list-style-type: none"> + Transmettre par l'entretien téléphonique l'image de son entreprise attentive à l'interlocuteur quel qu'il soit. + Recueillir les informations et gérer efficacement chaque appel. + Savoir accueillir un visiteur tant au téléphone que physiquement. + Pérenniser l'image de marque de l'entreprise. |
| CONCERNE | Tout personnel amené à répondre au téléphone dans une démarche d'accueil et d'orientation. |
| PRÉREQUIS | Absence de prérequis. |
| PÉDAGOGIE | Analyse des cas concrets – Entraînements audioscopés. Documentation apprenants |
| SANCTION DE LA FORMATION | Attestation d'acquisition de compétences. |
| ÉVALUATION DES COMPÉTENCES | <p>Durant la formation, via des QCM et des mises en situation, le consultant établira une évaluation en trois niveaux <u>A</u>cquis – <u>E</u>n cours d'<u>A</u>cquisition – <u>N</u>on <u>A</u>cquis sur les compétences suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> o Prendre correctement un message avec toutes les informations. o Traitement des cas difficiles. |





PROGRAMME



DONNER UNE IMAGE POSITIVE DÈS LE PREMIER CONTACT

ACQUÉRIR LES BONS RÉFLEXES

TRAVAILLER LE BON VOCABULAIRE

Utiliser le sourire comme outil d'accueil.
Travailler l'Écoute Active.
Construire ses propres expressions personnalisées.

CONNAITRE LES RÈGLES DE LA COMMUNICATION

Construire les bonnes questions
Travailler naturellement la Reformulation.
Acquérir la démarche d'une approche positive.

PÉRENNISER L'IMAGE

Utiliser et s'appropriier les bons mots.
Appréhender les expressions positives.
Adapter son vocabulaire à la cible.



RECEVOIR UN APPEL

ACCUEILLIR AU TÉLÉPHONE

Intégrer les premiers mots à utiliser.
Créer le contact commercial et confiant, écouter.
Savoir faire patienter sans faire attendre.
Poser les bonnes questions pour identifier la demande.
Saisir l'opportunité et créer un contact commercial.
Traiter ou transférer la communication au bon interlocuteur
Positiver pour améliorer l'image de l'entreprise
Traiter les cas difficiles : Bavard, Agressif - etc...
Conclure l'appel.

DURÉE

02 jours soit 14 heures