

Cordonnées Agence

6 av de Castelnau immeuble le Ravel 34090 Montpellier France

Tél : 04 67 50 91 44 Fax : 09 61 23 04 41

site web : <http://www.prodevcommercial.com>

Programme formation : Accueil téléphonique

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Améliorer l'efficacité de l'accueil téléphonique par la confiance et l'aisance dans son expression et son comportement
- Mieux adapter l'attitude et le discours aux attentes de son interlocuteur
- Valoriser l'image de qualité de la société

PRÉ-REQUIS

- Aucun pré-requis nécessaire

PROGRAMME DE LA FORMATION

+ d'Infos

- **Les fondamentaux de la communication téléphonique**
 - Le langage verbal :
 - Débit - Rythme - Intonation - Volume
 - Le vocabulaire conventionnel :
 - Les expressions propres à la communication téléphonique
 - Le langage positif :
 - Expressions et vocabulaire positifs pour mettre en valeur l'image de l'entreprise
- **L'accueil téléphone**
 - La réception téléphonique ou comment transmettre une bonne image virtuelle
 - Transférer un appel
 - Prendre un message
 - Mettre en attente
 - Gérer les doubles appels
- **Traiter les demandes**
 - Accueil et identification
 - Identifier le service attendu par l'interlocuteur
 - Écouter la demande (développer l'attitude d'écoute)
 - Reformuler les attentes (comprendre et diagnostiquer la situation)
 - Proposer une solution
- **Maîtriser les situations fragiles**
 - La sécurité et l'estime en tant que besoins fondamentaux (selon A. Maslow)
 - La typologie des interlocuteurs
 - L'écoute active et passive (l'écoute professionnelle)
 - Les fondamentaux de l'argumentation
 - L'objection (répondre aux objections)
 - Mieux contrôler ses émotions
 - Les 15 techniques de la gestion des tensions au téléphone

