



Accueil Téléphonique

Durée : 10 Heures

Niveau Requis :
Maîtrise de la langue française.

Public Visé :
Personnel administratif occupant le poste de standardiste ou téléprospectrice.

Objectifs de la formation :

Acquérir les compétences nécessaires afin de répondre de façon cordiale et efficace aux appels entrants.

Déroulement du Cours

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

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

Moyens Pédagogiques :

Salle de formation équipée de téléphones et d'un paperboard.

Méthode d'évaluation des acquis :

Exercices Pratiques, Feuilles d'émargements, Bilan de Compétence (sur demande).

SKAP CONSULTING

41, Rue Francis de Pressensé – 69100 Villeurbanne

☎ : 04.27.46.00.70 – 📠 : 04.27.46.00.79

www.skap-consulting.com – contact@skap-consulting.com

SARL au Capital de 50 000 €

RCS LYON 478 161 359 000 11 – Code NAF 721 Z

Organisme de Formation enregistré sous le n°82690727369 auprès de la préfecture de Rhône-Alpes