FORMATION

Accueil téléphonique et physique



Objectifs

Apprendre ou améliorer les techniques d'accueil téléphonique et physique
Améliorer la qualité de service.

Cette formation permettra également de maitriser les situations difficiles (stress)

L'accueil physique des personnes est également abordé

Faire face à un client difficile, savoir écouter.

Améliorer la qualité de service et contribuer au développement d'une meilleure image de marque de l'entreprise représentée.

- **Type de cours :** Stage pratique
- **Référence :** ACTEL
- **Durée:** 2 jours - 14h de formation
- **Lieu :** Paris en inter ou en Intra-entreprise

ATTESTATION DELIVRÉE EN FIN DE FORMATION

Pré-requis

Pas de pré-requis nécessaire pour cette formation

Public

Tout public

Méthodes pédagogiques

- Exercices de mise en situation
- Exposés théoriques et pratiques
- Jeux de rôles
- Vidéoprojecteur
- Support de cours
- Evaluation en fin de stage

Centre de Formation Professionnelle CFORPRO - Tour de l 'horloge- 4 Place louis Armand 75603 Paris- Siret 50218786700010 - Déclaration N°11754276775 - Tél: 01.75.50.92.30 - Fax: 01.79.73.89.51 - Mail : contact@cforpro.com

Financement possible par votre OPCO ou votre employeur | www.cforpro.com

01 75 50 92 30 DEMANDER UN DEVIS GRATUIT ›

Programme du stage

L' ACCUEIL TELEPHONIQUE
Acquérir les principes fondamentaux au téléphone :
Les règles de base
Comment se présenter au téléphone
Le bon timbre de voix
Apprendre à sourire au téléphone
L' écoute
Formules de politesse

Les techniques de questionnement :
Savoir reformuler
Identifier les points essentiels
La prise de notes
Les abréviations
Traiter les demandes

Le principe du filtrage des appels

Les situations difficiles
Les contraintes au téléphone
Comment transférer un appel ?
Gérer les interlocuteurs
Gérer les tensions (apprendre à les désamorcer)
Les situations de stress

L' ACCUEIL PHYSIQUE
Savoir accueillir les personnes
Le vocabulaire de l'accueil physique
La bonne distance à adopter
Le langage
Débit, rythme, intonation, volume, pauses, accentuation...
Améliorer la diction
La bonne attitude
Gestuelle et posture (à adopter, à éviter)
Faire face aux situations difficiles (aggressivité, provocation..)

Financement possible par votre OPCO ou votre employeur | www.cforpro.com
01 75 50 92 30 DEMANDER UN DEVIS GRATUIT ›

TEMOIGNAGES

Tiffany E.
“Avis positif. La formation m’a apporté de l’assurance, des méthodes pour gérer les conflits et pour mieux gérer mont temps de travail. Je recommande cette formation.”

Serge A.
“J’ai été très satisfait de cette formation. Toute la problématique d’un bon accueil a été abordée. J’espère profiter de ces atouts supplémentaires pour bien accueillir les clients. Ce sera avec plaisir que je recommanderai à d’autres organismes.”

Faouzy A. (Société ESAT).
“La formation m’a apporté des connaissances, la façon d’exprimer, le comportement, la présentation.”

Albertine O. (GK Techniques).
“Formation trés complète avec beaucoup de pédagogie.”
Lidia M. (Caisse des écoles)
“Une formation très satisfaisante qui a bien rempli mes connaissances acquises sur le terrain que je recommande à tous ceux qui pratiquent ce métier.”

Laïka A. (Les amis de l’ atelier)
“La formation m’a permis d’être plus sereine, de pouvoir répondre, affronter les différentes situations sans hésitation. Je la recommanderai à d’autre. Toute la formation a été intéressante et enrichissante.”

Aïssatou N. (Sbc insertion)
“La formation m’a apportée beaucoup, j’ai pu voir où étaient mes lacunes, les corriger à l’avenir et voir en pratique là où je m’en sortais. J’ai été particulièrement intéressée par les mises en situation et le fait d’être enregistrée m’a beaucoup apporté. Mes objectifs ont tout à fait été atteints.”

Financement possible par votre OPCO ou votre employeur | www.cforpro.com
01 75 50 92 30 DEMANDER UN DEVIS GRATUIT ›