

L'accueil téléphonique

Durée de la formation :

2 jours

Horaires de formation :

08h45 - 12h30 / 13h45 - 17h00

Pré-requis :

Toute personne chargée de l'accueil et de la relation téléphonique

Objectifs :

Valoriser activement l'image de leur entreprise

Renforcer leur aisance face aux situations délicates de l'accueil

Optimiser leur organisation et les outils mis à disposition

Cours suivant :

-

Pour vous inscrire :

Tel. : 04.78.14.19.19

Fax : 04.78.14.19.00

Email : amra.info@atoutmajeur-ra.com

Renseignements et planning des formations :

<http://www.atoutmajeur.com>

Module 1 : Identifier les enjeux de l'accueil : côté entreprise

Les nouvelles exigences des clients en matière d'accueil et de qualité de service

Situer son rôle et ses missions

Savoir se tenir informé

Module 2 : Soigner l'image offerte au visiteur

Comprendre les mécanismes psychologiques liés à l'accueil

Réussir le premier contact

Veiller à véhiculer l'image de l'entreprise

Module 3 : S'appuyer sur sa personnalité en concordance avec celle de l'entreprise

Effectuer le diagnostic de son « capital image » : l'image de soi, l'image perçue par autrui

Connaître les règles d'or pour travailler son style

Etre attentif à sa voix, vecteur de qualité d'image

Module 4 : Accueillir au téléphone en vrai professionnel

Annoncer et valoriser sa société

Identifier avec tact et précision son interlocuteur

Utiliser les bons mots pour mettre en attente, transférer l'appel, orienter

Prendre un message précis et adapté aux besoins des destinataires

Savoir filtrer les appels

Savoir faire barrage

Rappel d'un interlocuteur

Module 5 : Savoir gérer les situations délicates de l'accueil

Gérer les priorités, savoir faire patienter son interlocuteur, mettre en attente une ligne

Cadrer, dès le départ, les situations « délicates » : l'usage de la fermeté, de la rigueur à l'accueil

Savoir traiter les situations « difficiles » en canalisant son émotion