



## Professionnaliser l'accueil téléphonique

*Cette formation vous aidera à conduire un entretien téléphonique de manière efficace!*

*Modalité d'accès: 3 semaines après la signature de la convention*

**Durée:** 7.00 heures (1.00 jours)

### Profils des apprenants

- Personnel en contact téléphonique avec la clientèle
- Tout public

### Prérequis

- Aucun

### Accessibilité et délais d'accès

Si vous êtes porteur d'un handicap merci de bien vouloir contacter isabelle Maleplate référente handicap au 0678380495 afin de pouvoir échanger sur l'adaptation de votre parcours de formation

3 semaines

### Qualité et indicateurs de résultats

Pour la période 2023:

Taux de satisfaction des apprenants 0%

Nombre d'apprenants 0%

Taux et causes des abandons 0%

Taux de retour des enquêtes 0%

## Objectifs pédagogiques

- A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :
- Gérer un appel téléphonique et mettre en pratique la posture professionnelle enseignée lors de la session de formation en moins de 5 minutes

## Contenu de la formation

- Communiquer par téléphone (2 heures)
  - Vaincre son appréhension
  - Utiliser un vocabulaire adapté
  - L'écoute active
  - La posture téléphonique : sourire, écoute, flexibilité et disponibilité
  - Utiliser sa voix comme un outil : articulation, intonation, rythme, volume
  - Mise en pratique, jeux de rôle
- Accueillir au téléphone (2 heures)
  - Connaître les étapes de l'accueil téléphonique
  - Traiter les appels entrants (filtrer, faire patienter, orienter)
  - Savoir prendre un message
  - Mise en pratique, jeux de rôle

# PARVENIR

Email : parvenir9@gmail.com

Tel : 06 78 38 04 95



- Faire face aux interlocuteurs difficiles (2 heures)
  - Comment traiter les appels difficiles?
  - Mise en pratique, jeux de rôle
- Exercice récapitulatif (1 heure)
  - Jeux de rôle regroupant l'intégralité des objectifs

## Organisation de la formation

### Équipe pédagogique

La formation sera assurée par une experte dans ce domaine

### Moyens pédagogiques et techniques

- Questions orales ou écrites (QCM...) Des mises en situation Jeux de rôle La formatrice évaluera les acquis en utilisant des exercices pratiques à la fin de chaque séquence pédagogique et un exercice pratique de synthèse en fin de formation.

### Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Evaluation des acquis par des exercices de mise en situation

**Tarif inter-entreprise par personne HT : 500.00 €**

**Tarif intra : nous consulter**

Date de création 19 juin 2023

Date de mise à jour 19/06/2023