

Un accueil téléphonique professionnel

Public concerné :

Hôtesse d'accueil,
secrétaires,
assistantes
commerciales

Pré-requis:

aucun

Nombre de participants :

8 à 10

Objectif général

Acquérir le comportement et le discours adéquat afin de répondre rapidement, efficacement et agréablement à un appel téléphonique.

Contenu du stage

- Spécificités de l'entretien téléphonique
- Attitudes : voix, écoute, directivité, valorisation
- Discours : choix des mots, phrases, temps, formules
- Communication interpersonnelle
- Structure de l'entretien en réception d'appel

Approche pédagogique et supports

- Pédagogie participative
- Simulation d'appels
- Remise d'un support pédagogique

Compétences développées

Savoir-faire attendu en fin de stage

- Savoir se présenter et identifier l'interlocuteur
- Déterminer la raison de l'appel
- Reformuler pour rassurer et être sûr d'avoir bien compris
- Savoir faire patienter et transférer un appel
- Savoir transformer un appel en proposition commerciale
- Savoir prendre des messages
- Savoir filtrer les appels
- Établir un climat positif/désamorcer les tensions éventuelles

Indicateurs de l'application des acquis

- Nombre de sonneries avant la prise de ligne
- Qualité des formules employées
- Respect de la structure des entretiens

Durée :
1 jour

Lieu :
Sur site

Préparation et suivi de stage

Avant la formation

- Enregistrement d'appels sur le lieu de travail en collaboration avec les futurs stagiaires

Après la formation

- Réalisation d'appels mystères par le formateur