

Accueil téléphonique (initiation)

Référence : **RESCO222**

Durée : **4 jours (28 heures)**

Certification : **Aucune**

Connaissances préalables

- Aucun prérequis

Profil des stagiaires

- Tout utilisateur ayant besoin de gérer des appels

Objectifs

- Développer sa fonction d'accueil des usagers téléphoniques pour une plus grande qualité du service

Certification préparée

- Aucune

Méthodes pédagogiques

- Mise à disposition d'un poste de travail par stagiaire
- Remise d'une documentation pédagogique numérique pendant le stage
- La formation est constituée d'apports théoriques, d'exercices pratiques et de réflexions
- Le suivi de cette formation donne lieu à la signature d'une feuille d'émargement

Formateur

- Consultant-formateur expert en Communication

Méthodes d'évaluation des acquis

- Auto-évaluation des acquis par le stagiaire via un questionnaire
- Attestation des compétences acquises envoyée au stagiaire
- Attestation de fin de stage adressée avec la facture

Contenu du cours

1. Les bases

- Les règles de base de la communication téléphonique
- Les caractéristiques et contraintes propres au téléphone
- Les principes de l'entretien téléphonique

2. L'appel entrant

- Le processus d'accueil
- Ses différences essentielles avec l'émission d'appels
- L'identification de l'appelant
- Les techniques de questionnement

3. L'entretien

- Identifier les points essentiels et prendre des notes
- Traiter la demande
- Exploiter l'appel
- Prendre congé

4. L'attitude et les comportements

- Savoir garder la maîtrise de l'entretien
- L'émission d'appels

5. Gérer les différents types d'interlocuteurs

- Désamorcer les tensions
- Les attitudes à adopter face aux différents interlocuteurs

Notre référent handicap se tient à votre disposition au [01.71.19.70.30](tel:01.71.19.70.30) ou par mail à referent.handicap@edugroupe.com pour recueillir vos éventuels besoins d'aménagements, afin de vous offrir la meilleure expérience possible.